

**PELAKSANAAN PASAL 20 HURUF (F) UNDANG-UNDANG NO
10 TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN TERHADAP
WISATAWAN DI OBYEK WISATA JAWA TIMUR PARK 2
(Studi Pada PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat 2 Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum**

Oleh:

**TASYA AMRI GHANI
NIM: 145010101111088**



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

PELAKSANAAN PASAL 20 HURUF (F) UNDANG-UNDANG NO 10 TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN TERHADAP WISATAWAN DI OBYEK WISATA TIMUR PARK 2

(Studi Pada PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat 2 Malang)

Oleh:
Tasya Amri Ghani
145010101111088

Skripsi ini telah disahkan oleh Majelis Penguji pada tanggal:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

M. Hamidi Masykur, S.H., M.Kn.
NIP. 198004192008121002

Ranitya Ganindha, S.H., M.H.
NIP.198806302014042001

Mengetahui,

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**

Dekan Fakultas Hukum

Dr. Budi Santoso, S.H., LL.M.
NIP. 1972062220050110002

Dr.Rachmad Safa'at, SH. M.Si.
NIP.19620805198802100

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa karya ilmiah hukum ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Jika di kemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain, saya sanggup dicabut atas gelar kesarjanaan saya.

Malang, 23 Juli 2018

Yang Menyatakan

Tasya Amri Ghani
145010101111088



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi ini dengan judul **“PELAKSANAAN PASAL 20 HURUF (F) UNDANG-UNDANG NO 10 TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN TERHADAP WISATAWAN DI OBYEK WISATA JAWA TIMUR PARK 2 (Studi Pada PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat 2 Malang)”**. Penulisan laporan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Dengan rasa syukur atas selesainya laporan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT karena atas karunia-Nya laporan ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Syaiful Amri, S.H., M.M, dan Ibu Herni Novita, atas kesabaran, dukungan serta do'anya bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Adik Penulis, Nurul Adila, atas dukungannya kepada penulis.
4. Bapak Dr.Rachmat Safa'at,SH.M.Si. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
5. Bapak M. Hamidi Masykur, S.H., M.Kn. selaku Dosen Pembimbing Utama atas bimbingannya dan kesabarannya.
6. Ibu Ranitya Ganindha, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas bimbingannya dan motivasinya.
7. Bapak Tengku Rico, S.E. selaku Kepala Perwakilan PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang.
8. Teman-teman fakultas Hukum angkatan 2014 penulis yang selalu memberikan kritik dan saran dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Teman-teman sekolah menengah atas penulis yang selalu memberikan dukungan walaupun terpisah jarak dan waktu.
10. Alamsyah Aji, Alfredo Dorus, Arief Kun, Dwi Cahyo, Ken Ciki, Dimas Dit, Wildan Skies, Wira Wiri selaku teman-teman penulis sejak saat mahasiswa baru sampai sekarang yang tergabung dalam grup Gateled
11. Nadia Sausan, Saka Yudia, Dika Putri Handayani selaku teman penulis sejak sekolah menengah atas yang sama-sama kuliah di Universitas Brawijaya. Terimakasih telah menemani di perantauan walaupun hanya bertemu pada saat ada yang ulang tahun saja.
12. Save Street Child Malang selaku komunitas yang sudah penulis anggap sebagai rumah kedua di Kota Malang.
13. Adik-adik bangsa Save Street Child Malang atas pengalaman serta kebahagiaan yang diberikan kepada penulis
14. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu

Penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis membuat kesalahan baik

yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga Tuhan Yang Maha Esa mengampuni kesalahan kita dan berkenan menunjukan jalan yang benar

Malang, 23 Juli 2018

Tasya Amri Ghani



RINGKASAN

Tasya Amri Ghani, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, Maret 2018, **PELAKSANAAN PASAL 20 HURUF (F) UNDANG-UNDANG NO 10 TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN TERHADAP WISATAWAN DI OBYEK WISATA JAWA TIMUR PARK 2** (Studi Pada PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat 2 Malang) M. Hamidi Masykur, S.H., M.Kn. dan Ranitya Ganindha, S.H., M.H.

Keamanan atas suatu obyek wisata merupakan faktor krusial dalam pelaksanaan kegiatan usaha pariwisata. Setiap subyek hukum yang memiliki hubungan langsung dengan suatu obyek wisata wajib menjaga keamanan obyek wisata tersebut. Wisatawan yang mengunjungi obyek wisata berhak memperoleh perlindungan hukum dan asuransi atas kunjungannya ke suatu obyek wisata, hal ini diatur di dalam Pasal 20 Huruf (F) Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

Oleh karena itu peneliti memutuskan untuk meneliti bagaimana pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan yang ada di obyek wisata Jawa Timur Park 2 yang sebelumnya telah melakukan perjanjian kerjasama dengan PT. Jasaraharja Putera dalam hal pengalihan tanggungjawab terhadap segala kecelakaan yang dialami oleh wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dari Pasal 20 Huruf (f) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata dan juga untuk mengetahui apa saja Hambatan-hambatan dan Upaya yang sudah dan segera dilakukan oleh pihak pengelola obyek wisata maupun PT. Jasaraharja Putera sebagai penanggung

Adapun jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian empiris dengan metode penelitian yuridis sosiologis yang dilakukan dengan cara penelitian langsung untuk memperoleh data tingkat pelaksanaan penerapan Pasal 20 Huruf (f) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Metode pengambilan data dilakukan dengan cara studi di lapangan dengan melakukan wawancara kepada kepala perwakilan PT. Jasaraharja Kantor Perwakilan Malang. Analisis data yang digunakan oleh penulis menggunakan metode Deskriptif kualitatif merupakan uraian dalam bentuk kalimat yang teratur, runtut, logis dan efektif.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan Pasal 20 Huruf (f) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata belum berjalan efektif karena terhambat oleh beberapa faktor seperti kurangnya sumber daya manusia dari pihak PT. Jasaraharja Kantor Perwakilan Malang yang menyebabkan terlambatnya pembayaran klaim, keterlambatan dari pihak pengelola obyek wisata Jatim Park 2 dalam melaporkan kasus kecelakaan yang menimpa wisatawan ke pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang.

SUMMARY

Tasya Amri Ghani, Economics and Business, Faculty of Law Universitas Brawijaya, March 2018, **"IMPLEMENTATION OF ARTICLE 20 LETTER (F) REGULATION NO 10 YEAR 2009 ABOUT TOURISM TO TRAVELERS IN TOURISM OBJECT JAWA TIMUR PARK 2 (A Study In PT. Jasaraharja Putera Marketing Office Level 2 Malang) M. Hamidi Masykur, S.H., M.Kn. and Ranitya Ganindha, S.H., M.H.**

Security field of a tourist attraction is a crucial factor in the implementation of tourism business activities. Any legal subject who has a direct relationship with a tourist object is required to maintain the security of the tourist attraction. Tourists who visit a tourist object are entitled to legal protection and insurance for their visit to a tourism object, this is provided in Article 20 Letter (F) Regulation No. 10 Year 2009 About Tourism.

Therefore the researchers decided to examine how the implementation of insurance protection for tourists who are in the attractions of Jawa Timur Park 2 which previously had entered into an agreement with PT. Jasaraharja Putera in terms of transfer of responsibility for any accidents experienced by tourists. This study aims to find out how the implementation of Article 20 Letter (F) Regulations No. 10 Year 2009 on Tourism and also to find out what obstacles and Efforts that have been and are done by the manager of tourism objects and PT. Jasaraharja Putera as the insurer.

The type of research used by the writer is the type of empirical research with sociological juridical research methods conducted by direct research to obtain data on the implementation level of the application of Article 20 Letter (f) Regulation No. 10 Year 2009 on Tourism. Method of data retrieval is done by way of study in field by conducting interview to head of representative of PT. Jasaraharja Malang Representative Office. Data analysis used by the writer using qualitative descriptive method is a description in the form of a regular sentence, coherent, logical and effective.

Based on the results of this study it can be seen that the implementation of Article 20 Letter (f) Regulation No. 10 Year 2009 on Tourism has not been effective because it is hampered by several factors such as lack of human resources from the PT. Jasaraharja Malang Representative Office causing late payment of claims, delays from the management of attractions Jatim Park 2 in reporting the case of accidents that befell tourists to the PT. Jasaraharja Putera Malang Marketing Office.

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Pernyataan Keaslian Skripsi	ii
Kata Pengantar	iii
Ringkasan	v
<i>Summary</i>	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
E. Sistematika Penulisan	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Efektivitas Hukum	18
B. Tinjauan Hukum Asuransi	19
C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Asuransi	26
F. Tinjauan Umum Tentang Kepariwisata	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	42
B. Pendekatan Penelitian	42
C. Lokasi Penelitian	43
D. Jenis Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Populasi dan Sampling	48
G. Teknik Analisis Data	48
H. Definisi Operasional	50

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
1. Gambaran Umum PT. Jasaraharja Putera	51
2. Visi dan Misi PT. Jasaraharja Putera	58
3. Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera	59
4. Pembagian Tugas dan Wewenang	60
B. Pelaksanaan Perlindungan Asuransi Bagi Wisatawan di Obyek Wisata Jatim Park 2 yang Berisiko Tinggi Sesuai	

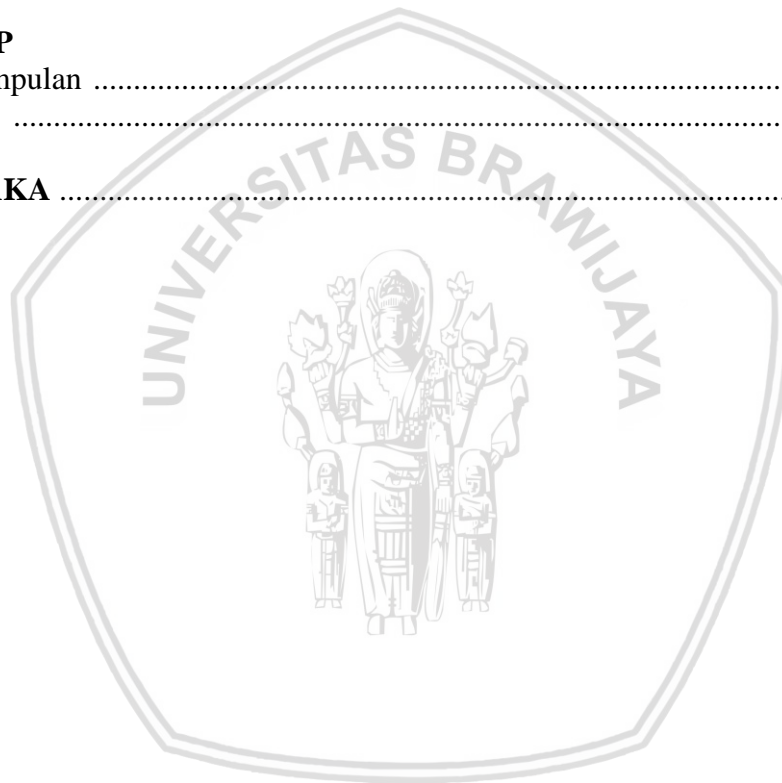
dengan Ketentuan Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata	64
1. Jenis Perlindungan Asuransi Bagi Wisatawan di Obyek Wisata Jatim Park 2	64
2. Pelaksanaan Pengajuan Klaim Asuransi Bagi Wisatawan Obyek Wisata Jatim Park 2	70
3. Efektivitas Pelaksanaan Perlindungan Asuransi Bagi Wisatawan di Obyek Wisata Jatim Park 2	81
C. Hambatan-Hambatan Yang Dialamu Pada Pelaksanaan Perlindungan Asuransi Bagi Wisatawan dan Bagaimana Upaya Penyelesaiannya	98

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran	106

DAFTAR PUSTAKA	108
-----------------------------	-----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Daftar Klaim Wisatawan Jatim Park 2 Tahun 2016 - 2017	11
2. Tabel 2 Orisinalitas	13
3. Tabel 3 Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Malang	60
4. Tabel 4 Flowchart Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Wisatawan	76



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Batu merupakan salah satu kota destinasi wisata yang terletak di Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu kota tujuan destinasi wisata favorit yang banyak dikunjungi wisatawan lokal maupun mancanegara setiap tahunnya. Di tahun 2015 sesuai data yang diperoleh dari pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu mencatat tidak kurang dari 3.580.000 wisatawan mengunjungi Kota Batu, data tersebut diperoleh hanya dari catatan wisatawan yang mengunjungi tempat-tempat wisata yang telah didata oleh pemerintah Kota Batu sedangkan masih banyak wisatawan yang tidak terdata karena masih adanya lokasi-lokasi wisata yang belum didata oleh pemerintah Kota Batu.¹ Lokasi geografis Kota Batu yang terletak didaerah pegunungan dengan ketinggian rata-rata antara 700-1.700 m di atas permukaan laut, dengan suhu udara rata-rata mencapai 12-19 derajat merupakan daya tarik tersendiri dari Kota Batu. Selain itu Kota Batu juga diapit oleh beberapa pegunungan, gunung-gunung di sekitar Kota Batu ialah Gunung Panderman (2010 mdpl), Gunung Welirang (3156 mdpl), Gunung Arjuno (3339 mdpl) dan masih banyak lagi lainnya.

Dianugerahi dengan keindahan alam yang indah dan didukung dengan berbagai macam obyek-obyek wisata yang memadai menjadikan Kota Batu salah satu destinasi wisata terbaik di Indonesia. Banyak obyek-obyek wisata

¹Muhammad Agus Salim, 2017, **Kunjungan Wisatawan di Kota Batu Tembus 3,5 Juta Orang**, terakhir diakses 24 September 2017 pukul 20.52.

yang dapat kita temui di Kota Batu, mulai dari obyek wisata yang menawarkan keindahan alam, obyek wisata edukatif, kebun binatang maupun tempat bermain bagi keluarga. Obyek-obyek wisata tersebut merupakan salah satu sektor penyumbang pemasukan yang cukup besar bagi Pemerintah Daerah Kota Batu dan oleh karena itu sewajarnya Pemerintah Daerah Kota Batu juga harus mengawasi pelaksanaan kegiatan wisata di obyek-obyek wisata tersebut. Adapun bentuk pengawasan yang harus dilakukan oleh pemerintah khususnya lagi pemerintah Daerah Kota Batu ialah mengawasi keberlangsungan kegiatan wisata yang dilakukan oleh pengelola obyek wisata apakah sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau tidak serta menjamin hak-hak wisatawan yang sedang melakukan kegiatan wisata di suatu obyek wisata.

Keamanan atas suatu obyek wisata merupakan faktor krusial dalam pelaksanaan kegiatan usaha pariwisata. Setiap subyek hukum yang memiliki hubungan langsung dengan suatu obyek wisata wajib menjaga keamanan obyek wisata tersebut. Adapun pihak yang paling bertanggung jawab atas segala sesuatu yang terjadi di suatu obyek wisata ialah pengelola wisata itu sendiri, karena pada dasarnya pihak pengelola wisata merupakan pihak yang mengatur serta mengelola segala hal yang ada didalam obyek wisata oleh karena itu pihak pengelola obyek wisata memiliki kewajiban penuh atas terjaminnya keamanan obyek wisata yang dikelolanya khususnya lagi keamanan bagi para wisatawan di obyek wisata tersebut. Kewajiban bagi pengelola obyek wisata dalam hal menjamin keamanan atas suatu obyek

wisatanya tersebut diatur didalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang berbunyi :

Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban² :

- d) *“memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan”*
- e) *“memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi”*

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan diatas maka jelas bahwa suatu obyek wisata wajib menjamin keamanan atas obyek wisatanya itu sendiri serta juga menjamin keselamatan para wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata tersebut.

Pada dasarnya faktor keamanan suatu obyek wisata juga mengikat hak dan kewajiban dari pihak pengelola obyek wisata itu sendiri khususnya lagi dalam menjaga kondisi suatu obyek wisata agar tetap terjaminnya keamanan dan keselamatan. Selain itu para wisatawan yang mengunjungi obyek wisata juga memperoleh perlindungan hukum dan kemananan atas kunjungannya ke suatu obyek wisata, hal ini diatur di dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata yang berbunyi :

Setiap wisatawan berhak memperoleh³ :

- a) *“Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata”*
- b) *“Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar”*
- c) *“Perlindungan hukum dan keamanan”*
- d) *“Pelayanan kesehatan”*

² Pasal 26 Huruf (D) dan (E) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

³ Pasal 20 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

e) *“Perlindungan hak pribadi”*

f) *“Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi”*

Point penting mengenai hak seorang wisatawan dalam hal ini ialah bahwasanya setiap wisatawan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum serta keamanan pada saat melakukan kegiatan wisata di obyek wisata serta juga berhak menerima perlindungan asuransi dalam hal melakukan kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Para wisatawan yang mengunjungi suatu obyek wisata berhak untuk menuntut hak-haknya yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan namun tentunya setelah wisatawan tersebut memenuhi kewajibannya terlebih dahulu. Salah satu bentuk kewajiban yang paling utama bagi setiap wisatawan ialah membayar tiket masuk suatu obyek wisata. Tiket masuk suatu obyek wisata merupakan salah satu alat bukti yang dibutuhkan jika wisatawan tersebut menuntut atas hak-haknya terhadap pengelola wisata ataupun pihak lainnya. Khusus bagi obyek wisata yang memiliki risiko tinggi terhadap keamanan serta keselamatan wisatawan maka diwajibkan atas adanya perlindungan asuransi bagi wisatawan yang tentunya diberikan oleh perusahaan asuransi setelah adanya pelimpahan tanggungjawab dari pengelola obyek wisata berisiko tersebut. Setiap pengusaha pariwisata harus menjamin terpenuhinya hak-hak para wisatawan dan juga melaksanakan kewajiban-kewajibannya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, salah satunya ialah menjamin keselamatan wisatawan

serta memberikan perlindungan asuransi pada pengelola obyek pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi.

Kategori suatu tempat wisata masuk dalam ranah yang berisiko tinggi menurut penjelasan Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata ialah tempat-tempat yang meliputi antara lain wisata selam, arung jeram, panjat tebing, wahana permainan *jet coaster*, dan mengunjungi objek wisata tertentu, maupun seperti melihat satwa liar. Obyek-obyek wisata yang termasuk kedalam kategori tempat wisata berisiko tinggi tersebut wajib hukumnya untuk memberikan asuransi kepada wisatawan yang mengunjungi obyek wisata tersebut.

Bagi penyelenggara obyek wisata berisiko tinggi yang tidak dapat memenuhi ketentuan diatas atau tidak memberikan perlindungan asuransi bagi wisatawan di obyek wisatanya maka dapat dikenai sanksi administratif, yang diatur di dalam peraturan perundang-undangan yang berbunyi :

- 1) *“Setiap pengusaha pariwisata yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan/atau Pasal 26 dikenai sanksi administratif”.⁴*
- 2) *Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa⁵ :*
 - a. *Teguran tertulis;*
 - b. *Pembatasan kegiatan usaha*
 - c. *pembekuan sementara kegiatan usaha*

Adanya sanksi hukum yang mengatur bagi pengelola obyek wisata untuk memenuhi kewajibannya terbukti bekerja dengan baik. Hal ini

⁴ Pasal 63 Ayat 1 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

⁵ Pasal 63 Ayat 2 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

dibuktikan dengan sadarnya pengelola wisata berisiko tinggi untuk memberikan perlindungan hukum serta asuransi kepada wisatawananya. Mayoritas obyek wisata di Kota Batu pada umumnya telah memberikan perlindungan asuransi bagi wisatawananya baik obyek wisata tersebut termasuk dalam klasifikasi berisiko tinggi ataupun tidak. Hal ini tentunya merupakan langkah tepat yang dilaksanakan oleh pengelola wisata karena dengan adanya perjanjian asuransi maka tanggungjawab atas kecelakaan yang dialami oleh para wisatawan akan terjamin karena ditanggung oleh pihak perusahaan asuransi.

Kota Batu sendiri yang notabene merupakan salah satu kota destinasi wisata favorit di Indonesia memiliki banyak obyek-obyek wisata yang menarik untuk dikunjungi. Topografi Kota Batu yang terletak di daerah pegunungan tentunya menambah daya tarik wisata Kota Batu itu sendiri. Oleh karena itu banyak obyek-obyek wisata alamiah di Kota Batu yang menyuguhkan keindahan alam serta juga obyek wisata buatan yang tidak kalah menarik.

Salah obyek wisata yang menjadi ikon dari Kota Batu ialah obyek wisata Jatim Park 2 yang terletak di Jl. Oro-Oro Ombo No.9, Temas, Kec. Batu, Kota Batu dan merupakan bagian dari PT. Jawa Timur Park Group. Obyek wisata Jatim Park 2 merupakan tempat tujuan wisata yang menawarkan sebuah pengalaman menarik akan pengetahuan di bidang flora dan fauna, Jatim Park 2 sendiri terdiri dari beberapa tempat yaitu Museum Satwa, Batu Secret Zoo, Hotel Pohon Inn serta Eco Green Park yang masih berada dalam satu wilayah dengan Jatim Park 2.

Salah satu tempat yang populer dan paling sering dikunjungi oleh para wisatawan dalam obyek wisata Jatim Park 2 ialah Museum Satwa dan Batu Secret Zoo, dimana di tempat tersebut para wisatawan dapat langsung melihat lebih dekat dengan beragam fauna dari berbagai penjuru dunia. Keberagaman fauna yang ada di Batu Secret Zoo maupun Museum Satwa memberikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal karena disana terdapat banyak koleksi hewan-hewan langka nan unik yang jarang ditemui di kehidupan sehari-hari. Berbagai hewan yang hidup serta dipamerkan di Jawa Timur Park datang dari berbagai penjuru dunia, baik hewan *herbivora*, *karnivora* ataupun *omnivora* pun ada di obyek wisata Jatim Park 2. Hadirnya satwa-satwa tersebut akan menambah daya tarik dari Batu Secret Zoo, namun tentu saja dengan adanya satwa-satwa tersebut akan menimbulkan kekhawatiran akan keamanan dan keselamatan wisatawan. Adanya satwa-satwa tersebut menjadikan obyek wisata Jatim Park 2 termasuk di dalam klasifikasi obyek wisata berisiko tinggi karena risiko bahaya ancaman yang datang dari binatang buas itu sendiri yang sewaktu-waktu dapat mengancam keselamatan serta keamanan para wisatawan.

Insiden kecelakaan yang disebabkan oleh binatang buas di Jatim Park 2 pernah terjadi tepatnya di bulan Maret tahun 2017, insiden kecelakaan tersebut menimpa seorang anak berumur 5 tahun bernama Traian Ayu Putri yang berasal dari Kota Kediri. Deskripsi insiden kecelakaan tersebut ialah karena disebabkan oleh seekor anak Harimau Benggala yang menerkam Traian Ayu Putri pada saat berfoto dengan anak harimau tersebut, adapun klarifikasi dari pihak Jatim Park 2 berdalih penyebab dari insiden tersebut

karena kondisi yang kurang kondusif di tempat berfoto sehingga menyebabkan harimau tersebut stres dan langsung menerkam korban.⁶

Insiden kecelakaan yang terjadi tersebut tentunya membuat masyarakat pada umumnya khawatir akan keamanan dan keselamatannya saat mengunjungi obyek-obyek wisata yang dinilai dapat berisiko tinggi bagi wisatawan. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah jaminan perlindungan yakni sebuah perlindungan asuransi bagi wisatawan guna menjamin pertanggungjawaban wisatawan jika terjadi kecelakaan serta juga memberikan rasa aman bagi wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2 tersebut. Adapun tujuan dari perlindungan asuransi tersebut ialah guna memberi perlindungan dan pertanggungjawaban atas suatu objek dalam hal ini wisatawan dari ancaman bahaya yang menimbulkan kerugian.⁷

Pihak Jatim Park 2 sebagai penyelenggara obyek wisata yang masuk dalam klasifikasi obyek wisata berisiko tinggi dalam hal memenuhi kewajibannya untuk memberikan perlindungan asuransi bagi wisatawannya telah bekerjasama dengan perusahaan asuransi yakni PT. Jasaraharja Putera untuk melimpahkan wewenangnya atas risiko kecelakaan yang mengancam wisatawannya. Perjanjian asuransi tersebut disahkan dengan perjanjian kesepakatan tertulis yang disepakati oleh kedua belah pihak yakni di dalam Polis Nomor 105010915051700023. Dalam Polis Nomor 105010915051700023 tersebut terdapat dua pihak, pihak pertama ialah dari pengelola obyek wisata Jatim Park 2 itu sendiridan pihak kedua ialah dari

⁶ Eko Widiyanto, Celakai Bocah, 2017 , **Foto Bareng Satwa Liar Jatim Park II Dihentikan**, terakhir diakses 24 September pukul 20.52

⁷ Muhammad Abdulkadir, **Hukum Asuransi Indonesia**, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 5.

perusahaan asuransi PT. Jasaraharja Putera. Adapun tujuan dari adanya perjanjian asuransi antara pihak pengelola Jatim Park 2 dengan pihak perusahaan asuransi PT. Jasaraharja ialah

- 1) Bahwa pihak pengelola Jatim Park 2 berniat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemakai jasa khususnya para pengunjung selama berada di kawasan obyek wisata
- 2) Bahwa pihak pengelola Jatim Park 2 berniat untuk mengalihkan tanggungjawab atas suatu risiko yang mungkin dihadapi oleh wisatawan selama berada di kawasan obyek wisata

Dalam pelaksanaan kegiatan asuransi wisatawan diatas terdapat tiga pihak yang saling berkaitan satu sama lain yaitu penanggung (PT. Jasaraharja Putera), pengelola obyek wisata Jatim Park 2, dan wisatawan obyek wisata Jatim Park 2. Penanggung didalam perjanjian asuransi bagi wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 diatas ialah PT. Jasaraharja Putera yang telah bekerjasama dan terikat dalam perjanjian dengan pengelola Jatim Park 2. PT. Jasaraharja sebagai pihak penanggung inilah yang menjamin wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2 atas suatu resiko yang timbul oleh suatu peristiwa yang tidak tentu yang turut serta dalam pertanggungan asuransi.

Perusahaan asuransi pada umumnya menggunakan sebuah polis asuransi sebagai jaminan tertulis akan adanya suatu keterikatan antara pengguna jasa asuransi dengan pihak perusahaan asuransi, polis yang dimaksud dalam perjanjian asuransi antara pengguna jasa dalam hal ini ialah pengelola obyek wisata Jatim Park 2 dengan perusahaan asuransi PT. Jasaraharja Putera ialah Polis Nomor 105010915051700023. Dalam

praktiknya sebuah perjanjian asuransi diperuntukan untuk mencairkan dana klaim apabila terjadi insiden kecelakaan yang diluar kehendak manusia. Pihak yang akan mendapat perlindungan asuransi atau dengan kata lain merupakan obyek asuransi dalam hal ini ialah wisatawan Jatim Park 2. Namun terdapat beberapa syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi bagi wisatawan agar memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan asuransi dari PT. Jasaraharja Putera. Salah satu kewajiban utama bagi wisatawan untuk dapat mengajukan klaim atas kecelakaan yang menimpanya di obyek wisata Jatim Park 2 ialah dengan alat bukti berupa tiket masuk, karena hal itu menjadi syarat yang ditentukan di dalam pengajuan klaim dan tiket masuk juga menjadi bukti bahwasanya wisatawan tersebut masuk ke obyek wisata dengan cara yang dibenarkan.

Keterlibatan seorang wisatawan sebagai pihak yang mendapat perlindungan asuransi merupakan suatu kewajiban dan terjadi secara otomatis seketika wisatawan membayar tiket masuk. Selama kecelakaan yang menimpa wisatawan itu terjadi dalam ruang lingkup obyek wisata Jatim Park 2 dan jenis kecelakaan yang menimpa wisatawan tersebut termasuk dalam klasifikasi yang telah ditentukan maka wisatawan tersebut mempunyai hak untuk menuntut dana pertanggungan kepada penanggung. Dalam hal asuransi wisatawan Jatim Park 2, maka hak dan kewajiban para pihak telah diatur dalam Polis Nomor 105010915051700023 serta ketentuan polis asuransi pelayanan umum PT. Jasaraharja Putera Nomor JRP.0093.001.

Dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 proses pencairan klaim bagi wisatawan yang mengalami

kecelakaan menjadi tahap yang memakan waktu yang cukup lama dan juga kerap kali para wisatawan masih bingung bagaimana prosedur pengajuan klaim tersebut. Banyaknya berkas kelengkapan yang harus dipenuhi oleh wisatawan menjadi hambatan sendiri dalam proses pencairan dana pertanggungan karena pada umumnya para wisatawan tidak tau apa saja berkas yang harus dipersiapkan untuk mengajukan sebuah klaim. Selain itu banyaknya tuntutan standar prosedur dari perusahaan asuransi PT. Jasaraharja Putera sendiri juga menjadi faktor penghambat dalam pencairan dana pertanggungan, salah satu proses yang dirasa peneliti menjadi penghambat ialah pada proses akseptasi oleh PT. Jasaraharja Kantor Cabang Surabaya terlebih dulu barulah dana pertanggungan itu dapat cair.

Selain itu pihak pengelola obyek wisata Jatim Park 2 juga turut serta memiliki pengaruh atas proses pencairan asuransi bagi wisatawan. Pihak pengelola Jatim Park 2 sebagai pihak pertama berkewajiban untuk melaporkan kecelakaan yang menimpa wisatawanannya untuk membantu kelancaran pelayanan pembayaran klaim serta pihak pengelola Jatim Park 2 juga berkewajiban untuk membayarkan premi yang telah ditentukan dalam polis secara rutin per-bulannya setiap tanggal 5

Tabel 1

Daftar klaim wisatawan Jatim Park 2 Tahun 2016-2017

Jenis Kecelakaan	Tahun 2016	Tahun 2017
Meninggal Dunia	-	-
Cacat Tetap	-	-
Perawatan	27 Klaim	22 Klaim

Sumber: Data Primer dari PT. Jasaraharja Putera Malang

Tabel diatas menerangkan bahwa jumlah kecelakaan yang terjadi di obyek wisata Jatim Park 2 cukup tinggi. Berdasarkan hasil wawancara saya dengan perwakilan pihak perusahaan asuransi PT. Jasaraharja Putera Malang⁸, menjelaskan bahwa mayoritas kecelakaan yang dialami oleh wisatawan disebabkan karena terpeleset saat berada di obyek wisata Jatim Park 2. Terlepas dari itu juga terdapat wisatawan yang mengalami kecelakaan yang cukup parah yakni pada insiden kecelakaan yang menimpa korban Traian Ayu Putri yang diterkam harimau pada saat melakukan pemotretan bersama seekor harimau. Adapun korban Traian Ayu Putri sudah mendapatkan biaya pertanggungan atas perawatan atas kecelakaan yang dialaminya.

Berdasarkan pemaparan diatas suatu asuransi kecelakaan diri wisatawan merupakan hal penting yang semestinya diketahui oleh seluruh wisatawan maupun pengelola pariwisata serta perusahaan asuransi mengenai tindak lanjut atas resiko tersebut. Selain itu penulis juga tertarik untuk meneliti bagaimana hubungan antara pihak-pihak yang terkait, syarat-syarat apa saja yang mesti dipenuhi dan juga bagaimana pemenuhan hak dan kewajiban oleh para pihak, serta aturan-aturan lainnya didalam pelaksanaan asuransi bagi wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2 Kota Batu. Dari latar belakang masalah yang ditulis diatas maka Penulis sejatinya ingin meneliti tentang pelaksanaan asuransi wisatawan yang melibatkan wisatawan sebagai obyek asuransi, PT Jasaraharja Putera sebagai pihak penanggung serta pengelola Jatim Park 2 sebagai tertanggung, Penulis ingin menyusun sebuah

⁸ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tengku Rico S.E selaku merupakan Kepala Perwakilan PT. Jasaraharja Putera Kota Malang

skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN PASAL 20 HURUF (F) UNDANG-UNDANG NO 10 TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN TERHADAP WISATAWAN DI OBYEK WISATA JAWA TIMUR PARK 2 (STUDI PADA PT. JASARAHARJA PUTERA KANTOR PEMASARAN TINGKAT 2 MALANG)**

Tabel 2

Tabel Penelitian Sebelumnya

NO	TAHUN PENELITIAN	NAMA PENELITI DAN ASAL INSTANSI	JUDUL PENELITIAN	KETERANGAN
1	2009	Neo Yessi Pandansari, S.H. Magister Kenotariatan Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro	Pelaksanaan Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Asuransi Kecelakaan Diri Di PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero)	Pada Tesis ini mengangkat tema tentang bagaimana pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian asuransi kecelakaan diri.
2	2015	Putri Agisni Rizki Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	Asuransi Kecelakaan Diri Terhadap Wisatawan Domestik Di Obyek Wisata Pantai Pananjung Kabupaten Pangandaran Provinsi Jawa Timur	Pada Skripsi ini mengangkat tema tentang bagaimana penerapan peraturan perundang-undangan terkait di obyek wisata pantai Pananjung Jawa Barat
3	2015	Nabila Citra Tiyani Fakultas Hukum Negeri Semarang	Pelaksanaan Klaim Asuransi Kecelakaan Diri Bagi Wisatawan Berdasarkan Undang-Undang Perasuransian Nomor 40 Tahun 2014 Dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata	Pada Skripsi ini mengangkat tema bagaimana pelaksanaan klaim asuransi kecelakaan diri bagi wisatawan di Pantai Sodong Cilacap

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saya adalah pada penelitian sebelumnya membahas mengenai pelaksanaan perlindungan asuransi serta pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian asuransi bagi wisatawan di daerah tertentu sedangkan pada penelitian saya membahas mengenai pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan khususnya di obyek wisata Jatim Park 2 Kota Batu yang berisiko tinggi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, Penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2 yang berisiko tinggi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata ?
2. Apa hambatan – hambatan yang dialami dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2 dan bagaimana upaya untuk penyelesaiannya ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum dan asuransi kecelakaan jiwa bagi wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2

yang berisiko tinggi apakah telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

2. Untuk menganalisis hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan perjanjian asuransi kecelakaan diri dan upaya penyelesaiannya oleh para pihak.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1) Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mengembangkan ilmu hukum khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebuah pedoman untuk membantu penelitian - penelitian lain yang sesuai dengan bidang penelitian yang penulis teliti.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Bagi Penulis, dapat menambah ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Hukum Perdata mengenai pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan yang diatur dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, baik dalam hal efektivitasnya maupun penerapannya.

b. Bagi Masyarakat

Bagi Masyarakat, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi serta bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya lagi para wisatawan tentang pentingnya asuransi kecelakaan diri di tempat wisata.

c. Bagi Pemerintah

Bagi Pemerintah, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan guna mengambil langkah yang tepat bagi pemerintah dalam memaksimalkan pelaksanaan serta efektivitas perlindungan asuransi bagi wisatawan obyek wisata berisiko tinggi.

E. Sistematika Penulisan

Guna memberikan kemudahan dalam memahami skripsi serta memberikan gambaran secara umum yang menyeluruh, secara garis besar sistematika skripsi dibagi dalam beberapa BAB . Adapun sistematikanya adalah :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan tentang dasar dan alasan pemilihan tema penulisan yang akan digunakan. Serta pendahuluan ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

Bab II Kajian Pustaka

Bab ini membahas tinjauan dan konsep-konsep serta teori-teori yang dijadikan landasan dalam penelitian seperti terori efektivitas hukum, tinjauan hukum asuransi, tinjauan umum perjanjian asuransi dan tinjauan umum tentang kepariwisataan

Bab III Metode Penelitian

Membahas jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi sampling, teknik analisis data dan definisi konseptual

Bab IV Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang menghubungkan pemikiran dengan fakta yang didapat. Dalam bab ini mendeskripsikan mengenai pelaksanaan Pelaksanaan pasal 20 Huruf (F) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2 serta menganalisis hambatan yang ada dan upaya yang dapat dilakukan

Bab V Penutup

Merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran dari pembahasan yang diuraikan diatas.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Efektivitas Hukum

Efektivitas memiliki arti keefektifan dalam pengaruh efek keberhasilan atau kemanjuran, membicarakan suatu keefektifan hukum tidak dapat terlepas dari penganalisisan terhadap suatu karakteristik dua variable yang saling terkait yaitu: karakteristik/dimensi dari obyek sasaran yang dipergunakan.¹

Hakikatnya Efektivitas merupakan kata yang cukup sering terdengar dalam suatu penelitian. Adapun Efektivitas menurut Steers “merupakan jangkauan usaha suatu Program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.”²

Studi efektivitas hukum merupakan suatu kegiatan yang memperlihatkan suatu strategi perumusan masalah yang bersifat umum, yaitu suatu perbandingan antara realitas hukum dan ideal hukum, secara khusus terlihat jenjang antara hukum dalam tindakan (law in action) dengan hukum

¹ Barda Nawawi Arief, **Kapita Selekt Hukum Pidana**, ctk Ketiga, Citra Aditya Bandung, 2013 hlm. 67.

² M. Richard Steers, **Efektifitas Organisasi**, Jakarta: Erlangga, 1985. hlm 26.

dalam teori (law in theory) atau dengan kata lain kegiatan ini akan memperlihatkan kaitannya antara law in the book dan law in action.³

Bustanul Arifin yang dikutip oleh Raida L Tobing dkk, mengatakan bahwa dalam negara yang berdasarkan hukum, berlaku efektifnya sebuah hukum apabila didukung oleh tiga pilar, yaitu:

- a. Lembaga atau penegak hukum yang berwibawa dapat diandalkan
- b. Peraturan hukum yang jelas sistematis
- c. Kesadaran hukum masyarakat tinggi.⁴

B. Tinjauan Umum Hukum Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Perasuransian merupakan istilah hukum (*legal term*) yang dipakai didalam perundang-undangan dan Perusahaan Perasuransian. Istilah perasuransian berasal dari kata “asuransi” yang berarti pertanggungan atau perlindungan atas suatu objek dari ancaman bahaya yang menimbulkan bahaya kerugian. Apabila kata “asuransi” diberi imbuhan per-an, maka munculah istilah hukum “persuransian”, yang berarti segala usaha yang berkenaan dengan asuransi.⁵ Usaha yang berkenaan dengan asuransi ada dua jenis, yakni:

- a. Usaha di bidang kegiatan asuransi disebut juga usaha asuransi (*insurance business*). Perusahaan yang menjalankan usaha

³ Soleman B Taneko, **Pokok-Pokok Studi Hukum dalam Masyarakat**, Rajawali Press , Jakarta, 1993, hlm 47-48.

⁴ Raida L Tobing, dkk, (Hasil Penelitian), **Efektivitas Undang-Undang Money Laundering**, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Kementrian Hukum dan HAM RI, Jakarta, 2011, hlm 11.

⁵ Muhammad Abdulkadir, *Op.cit.*, 2006, hlm. 5-6.

asuransi tersebut disebut Perusahaan Asuransi (*insurance company*).

- b. Usaha di bidang kegiatan penunjang usaha asuransi disebut usaha penunjang usaha asuransi (*complementary insurance business*).

Untuk perusahaan yang menjalankan usaha penunjang usaha asuransi tersebut disebut Perusahaan Penunjang Asuransi (*complementary insurance company*)

Dalam pengertian "perasuransian" selalu meliputi dua jenis kegiatan usaha, yaitu usaha asuransi dan usaha penunjang usaha asuransi. Perusahaan Perasuransian selalu meliputi Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Penunjang Asuransi. Perusahaan Asuransi adalah jenis perusahaan yang menjalankan usaha asuransi. Usaha Asuransi adalah usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan asuransi kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang (Pasal 2 huruf (a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992). Perusahaan penunjang asuransi adalah jenis perusahaan yang menjalankan usaha penunjang usaha asuransi. Dalam Pasal 2 huruf (b) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 dinyatakan bahwa usaha penunjang asuransi adalah usaha yang menyelenggarakan: jasa keperantaraan, jasa penilaian kegurian asuransi, dan jasa aktuarial.⁶

Menurut Pasal 246 KUH Dagang, asuransi adalah

⁶ *Ibid.*, hlm 6.

“Asuransi atau Pertanggungan adalah Perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu evenemen (peristiwa tidak pasti).”

Pengertian diatas menunjukan bahwa suatu perjanjian asuransi merupakan suatu perikatan timbal balik antara penanggung yang memberikan jaminann dan dengan tertanggung yang memberikan imbalan pembayaran premi asuransi. Pengertian dalam Pasal 246 KUH Dagang tersebut hanya mengatur tentang penggantian kepada tertanggung atas kerugian , kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu. Definisi tersebut tidak mencakup jaminan asuransi jiwa yang tidak terkait dengan kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan.⁷

Asuransi atau pertanggungan timbul karena kebutuhan manusia. Seperti telah dimaklumi, bahwa dalam mengarungi hidup dan kehidupan ini, manusia selalu dihadapkan kepada sesuatu yang tidak pasti, yang mungkin menguntungkan, tetapi tidak pula sebaliknya. Manusia mengharapkan keamanan atas harta benda mereka, mengharapkan kesehatan dan kesejahteraan tidak kurang sesuatu apapun, namun manusia hanya dapat berusaha, tetapi hanya Tuhan Yang Maha Kuasa

⁷ A. Junaedy Ganie, **Hukum Asuransi Indonesia**, Jakarta: Sinar Grafika, 2010, hlm 84.

yang menentukan segalanya. Oleh karena itu setiap insan tanpa kecuali di alam fana ini selalu menghadapi berbagai resiko yang merupakan sifat hakiki manusia yang menunjukkan ketidakberdayaan jika disandingkan dengan Sang Maha Pencipta. Kemungkinan menderita kerugian yang dimaksud disebut risiko.⁸

Asuransi merupakan salah satu bentuk pengalihan resiko. Pertimbangan yang timbul dalam pengambilan suatu keputusan terhadap bentuk penanganan risiko didasarkan pada apakah risiko yang berhasil diidentifikasi karena ketidakpastian tersebut dapat dicegah, dihindari, ditanggung sendiri, atau harus dialihkan kepada pihak yang lainnya.⁹

2. Prinsip-Prinsip Asuransi

Prinsip yang utama, yang secara yuridis mendasari kontrak asuransi, yaitu kegiatan perasuransian dimanapun berada, terdapat 4 (empat) prinsip utama, yaitu:

a. Kepentingan yang Dapat Diasuransikan (*Insurable Interest*)

Beberapa point penting dari prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan (*Insurable Interest*) ialah harus adanya kepentingan atas harta benda yang dapat dilimpahkan kepada orang lain hal ini berkaitan dengan Pasal 250 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang mengatur bahwa apabila seseorang mengadakan suatu perjanjian pertanggungan terhadap diri sendiri atau apabila diadakan suatu pertanggungan, tetapi pada saat diadakan pertanggungan

⁸ Man S. Sastrawidjaja, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, Bandung: Alumni, 1997, hlm 1-2.

⁹ A. Junaedy Ganie, *Op. Cit*, hlm 2.

ternyata tidak mempunyai kepentingan (*interest*) terhadap harta benda yang dipertanggungkan itu, penanggung tidak diwajibkan untuk memberikan ganti rugi bila terjadi kerugian.

b. Jaminan Atas Ganti Rugi (*indemnity*)

Jaminan (*indemnity*) dari pihak penanggung bahwa penanggung akan memberikan ganti rugi bila tertanggung benar-benar menderita kerugian atas insurable interest itu, yang disebabkan oleh peristiwa yang tidak diduga sebelumnya. Menurut prinsip ini, tertanggung hanya boleh memperoleh ganti rugi maksimal sebesar kerugian yang dideritanya, sekedar untuk mengembalikannya pada kedudukan semula.

c. Kepercayaan (*trustful*)

Perusahaan asuransi memberikan kepercayaan kepada tertanggung, misal penanggung tidak mungkin melakukan pemeriksaan fisik atas berbagai macam barang yang sedang dimuat.

d. Itikad Baik (*utmost goodfaith*)

Sudah seharusnya kepercayaan pihak penanggung diimbangi dengan itikad baik oleh pihak tertanggung, yaitu dengan memberitahukan semua keterangan dan data yang diketahuinya atas *interest* yang akan ditutup asuransinya. Dalam *skope* kepercayaan dan itikad baik ini, kepentingan penanggung dilindungi oleh Pasal

251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang menegaskan bahwa bila penanggung mengetahui kemudian bahwa keterangan dan data yang diberitahukan oleh tertanggung berbeda dari keterangan dan data yang sebenarnya dari barang tersebut, penanggung dapat membatalkan polis.

3. Tujuan Asuransi

Pada umumnya sebuah asuransi merupakan salah bentuk pranata hukum dalam ruang lingkup privat yang bertujuan untuk menjamin seseorang (tertanggung) akan kerugian yang dapat menimpa dirinya. Adapun tujuan dari adanya asuransi dibagi menjadi 4 (empat) fungsi primer yaitu :

a. Pengalihan Resiko

Menurut teori pengalihan resiko (risk transfer theory), tertanggung menyadari bahwa ada ancaman bahaya terhadap harta kekayaan miliknya atau terhadap jiwanya. Jika bahaya tersebut menimpa harta kekayaan atau jiwanya, dia akan menderita kerugian maupun korban jiwa atau kecatatan terhadap raganya. Secara ekonomi, kerugian material atau korban jiwa atau cacat raga akan mempengaruhi perjalanan hidup seseorang atau ahli warisnya. Tertanggung sebagai pihak yang terancam bahaya merasa berat memikul beban resiko yang sewaktu-waktu dapat terjadi.¹⁰

¹⁰ Muhammad Abdulkadir, *Op.cit.*, 2006, hlm. 12.

b. Ganti Kerugian

Dalam praktik asuransi yang ada di masyarakat, suatu kerugian yang menimpa tertanggung itu bersifat sebagian (*partial loss*) dan tidak semuanya berupa kerugian total (*total loss*). Dengan demikian, tertanggung mengadakan asuransi yang bertujuan untuk memperoleh pembayaran ganti rugi kerugian yang sungguh-sungguh dideritanya. Kenyataan di lapangan tidak senantiasa bahaya yang mengancam itu sungguh-sungguh terjadi. Ini merupakan kesempatan baik bagi penanggung untuk mengumpulkan premi yang dibayar oleh beberapa tertanggung yang mengikatkan diri kepadanya. Jika suatu saat terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian, maka tertanggung yang bersangkutan akan dibayarkan ganti kerugian seimbang dengan jumlah asuransi yang dibayar sebelumnya.¹¹

c. Pembayaran Santunan

Asuransi kerugian dan asuransi jiwa diadakan berdasarkan perjanjian bebas antara penanggung dan tertanggung (*voluntary insurance*). Akan tetapi, undang-undang mengatur asuransi yang bersifat wajib (*compulsory insurance*), artinya tertanggung terikat dengan penanggung karena perintah undang-undang, bukan karena suatu perjanjian. Asuransi ini bertujuan untuk melindungi masyarakat dari ancaman bahaya kecelakaan yang mengakibatkan kematian atau cacat tubuh. Dengan membayar sejumlah kontribusi (premi),

¹¹ *Ibid.*, hlm. 13.

tertanggung berhak memperoleh perlindungan dari ancaman bahaya.¹²

d. Kesejahteraan Anggota

Kesejahteraan anggota yang dimaksud didalam tujuan sebuah asuransi ialah untuk kesejahteraan para anggotanya atau pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah asuransi, jadi beberapa orang berhimpun dalam sebuah perkumpulan maka perkumpulan tersebut berkedudukan sebagai si penanggung sedangkan pada anggota perkumpulanlah yang berkedudukan tertanggung.

C. Tinjauan Umum Perjanjian Asuransi

1. Syarat Sahnya Perjanjian Asuransi

Asuransi merupakan salah satu jenis perjanjian khusus yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang sebagai perjanjian, maka ketentuan syarat - syarat sah suatu perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berlaku juga terhadap perjanjian asuransi. Karena perjanjian merupakan perjanjian khusus, maka disamping ketentuan syarat-syarat sah suatu perjanjian, berlaku juga syarat-syarat khusus yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Syarat - syarat sah suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Ada 4 (empat) syarat sah suatu perjanjian yaitu kesepakatan para pihak, kewenangan berbuat, objek tertentu, dan kausa

¹² *Ibid*, hlm. 14.

yang halal. Sedangkan syarat khusus yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang adalah pembayaran premi dan kewajiban pemberitahuan hal-hal yang di ketahui oleh si tertanggung yang diatur dalam Pasal 246 dan Pasal 251 KUHD.¹³

a. Kesepakatan (*Consensus*)

Kesepakatan antara tertanggung dan penanggung dibuat secara bebas, artinya tidak berada dibawah pengaruh, tekanan, atau paksaan pihak tertentu. Kedua belah pihak sepakat menentukan syarat-syarat perjanjian asuransi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 ditentukan bahwa penutupan asuransi atas objek asuransi harus didasarkan pada kebebasan memilih penanggung kecuali bagi Program Asuransi Sosial. Ketentuan ini dimaksudkan untuk melindungi hak tertanggung agar dapat secara bebas memilih perusahaan asuransi sebagai penanggungnya.¹⁴

b. Kewenangan (*Authority*)

Kedua pihak tertanggung dan penanggung wenang melakukan perbuatan hukum yang diakui oleh undang-undang. Kewenangan berbuat tersebut ada yang bersifat subjektif artinya kedua pihak sudah dewasa, sehat ingatan, tidak berada di bawah pewalian (*trusteeship*) , atau pemegang kuasa yang sah. Kedua belah pihak harus cakap menurut hukum untuk bertindak sendiri.

¹³ *Ibid.*, hlm. 49.

¹⁴ *Ibid.*, hlm.50.

Sebagaimana telah diterangkan, beberapa golongan orang oleh undang-undang dinyatakan tidak cakap untuk melakukan sendiri perbuatan-perbuatan hukum. Kewenangan pihak tertanggung dan penanggung tersebut tidak hanya dalam rangka mengadakan perjanjian asuransi, tetapi juga dalam hubungan internal di lingkungan Perusahaan Asuransi bagi penanggung dan hubungan dengan pihak ketiga bagi tertanggung. Dalam hubungan dengan perkara asuransi dimuka pengadilan, pihak tertanggung dan penanggung adalah berwenang untuk bertindak mewakili kepentingan Perusahaan Asuransi.¹⁵

c. Objek Tertentu (*Fixed Object*)

Objek tertentu dalam Perjanjian Asuransi adalah objek yang diasuransikan, dapat berupa harta kekayaan dan kepentingan yang melekat pada harta kekayaan, dapat pula berupa raga atau jiwa manusia. Objek tertentu berupa harta kekayaan dan kepentingan yang melekat pada harta kekayaan terdapat pada Perjanjian Asuransi Kerugian. Objek tertentu berupa jiwa atau raga manusia terdapat pada perjanjian asuransi perjanjian jiwa. Karena yang mengasuransikan objek itu adalah tertanggung, maka dia harus mempunyai hubungan langsung atau tidak langsung dengan objek asuransi itu. Dikatakan ada hubungan langsung apabila tertanggung memiliki sendiri harta kekayaan, jiwa atau raga yang menjadi objek

¹⁵ *Ibid.*, hlm 50-51.

asuransi. Menurut ketentuan Pasal 599 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, dianggap tidak mempunyai kepentingan adalah orang yang mengasuransikan benda oleh undang-undang dilarang diperdagangkan dan kapal yang mengangkut barang yang dilarang tersebut. Apabila diasuransikan juga, maka asuransi tersebut batal.¹⁶

d. Kausa yang Halal (*Legal Cause*)

Kausa yang halal maksudnya adalah isi perjanjian asuransi itu tidak dilarang undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan. Contohnya ialah asuransi yang berkausa tidak halal adalah mengasuransikan benda yang dilarang undang-undang untuk diperdagangkan, mengasuransikan benda, tetapi tertanggung tidak mempunyai kepentingan, jadi hanyalah spekulasi yang mirip dengan perjudian dan asuransi itu sendiri bukanlah perjudian atau pertaruhan.¹⁷

e. Pemberitahuan (*Notification*)

Tertanggung wajib memberitahukan kepada penanggung mengenai keadaan objek asuransi. Kewajiban ini dilakukan pada saat mengadakan asuransi. Apabila tertanggung lalai, maka akibat hukumnya asuransi batal. Menurut ketentuan Pasal 251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, semua pemberitahuan yang salah,

¹⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.* , hlm 52.

¹⁷ *Ibid.*, hlm 49.

atau tidak benar, atau penyembunyian keadaan yang diketahui oleh tertanggung tentang objek asuransi, mengakibatkan asuransi itu batal. Kewajiban pemberitahuan itu berlaku juga apabila setelah diadakan asuransi terjadi pemberatan risiko atas objek asuransi. Kewajiban pemberitahuan Pasal 251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tidak bergantung pada ada itikad baik atau tidak dari tertanggung. Apabila tertanggung keliru memberitahukan, tanpa kesengajaan, juga mengakibatkan batalnya asuransi, kecuali jika tertanggung dan penanggung telah memperjanjikan lain. Biasanya perjanjian seperti ini dinyatakan dengan tegas dalam polis dengan klausula sudah diketahui.¹⁸

2. Subyek Perjanjian Asuransi

Subyek dalam perjanjian asuransi adalah pihak-pihak yang bertindak aktif mengamalkan perjanjian itu, yaitu pihak tertanggung, pihak penanggung dan pihak-pihak yang berperan sebagai penunjang perusahaan asuransi.¹⁹

a. Penanggung

Pengertian penanggung secara umum adalah pihak yang menerima risiko di mana dengan mendapat premi, berjanji akan mengganti kerugian atau membayar sejumlah uang yang telah

¹⁸ *Ibid.*, hlm 50-54.

¹⁹ Neo Yesi Pandansari, **Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Asuransi Kecelakaan diri di PT. Asuransi Jasa Indonesia (PERSERO) kantor cabang Semarang**, Tesis, Magister Kenotariatan Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang, hlm 36.

disetujui, jika terjadi peristiwa yang tidak dapat diduga sebelumnya, yang mengakibatkan kerugian bagi tertanggung.²⁰ Dari pengertian penanggung tersebut di atas, terdapat hak dan kewajiban yang mengikat penanggung Hak-hak dari penanggung adalah :

- 1) Penerima Premi
- 2) Mendapatkan keterangan dari tertanggung berdasar prinsip itikad terbaik. (Pasal 251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang)
- 3) Hak-hak lain sebagai imbalan dari kewajiban tertanggung

Menurut Prof. Dr. H. Man Suparman Sastrawidjaja, S.H.,S.U. hak penanggung antara lain :

- 1) Menuntut pembayaran premi kepada tertanggung sesuai dengan perjanjian.
- 2) meminta keterangan yang benar dan lengkap kepada tertanggung yang berkaitan dengan obyek yang diasuransikan kepadanya.
- 3) Memiliki premi dan bahkan menuntutnya dalam hal peristiwa yang diperjanjikan terjadi tetapi disebabkan oleh kesalahan tertanggung sendiri. (Pasal 276 KUHD)
- 4) Memiliki premi yang sudah diterima dalam hal asuransi batal atau gugur yang disebabkan oleh

²⁰ M. Suparman Sastrawidjaja, Endang, **Hukum Asuransi, Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito**, Bandung: Alumni , 2004 hlm. 50.

perbuatan curang dari tertanggung. (Pasal 282 KUHD)

- 5) Melakukan asuransi kembali kepada penanggung yang lain, dengan maksud untuk membagi risiko yang dihadapinya. (Pasal 271 KUHD)

Sedangkan kewajiban dari penanggung adalah :

- 1) Memberikan polis kepada tertanggung.
- 2) Membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita tertanggung dalam hal asuransi kerugian dan membayar santunan pada asuransi jiwa sesuai dengan kondisi polis.

b. Tertanggung

Pengertian tertanggung ialah pihak yang mengalihkan risiko kepada pihak lain dengan membayarkan sejumlah premi.²¹

Berdasarkan Pasal 250 KUHD pihak yang dapat bertindak menjadi tertanggung ialah :

*“Bilamana seseorang yang mempertanggungkan untuk diri sendiri, atau seseorang, untuk tanggungan siapa diadakan pertanggungan oleh seorang yang lain, pada waktu pertanggungan tidak mempunyai kepentingan atas benda tidak berkewajiban mengganti kerugian”.*²²

²¹ Neo Yesi Pandansari, *Op.Cit* hlm. 39.

²² Pasal 250 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)

Berdasarkan Pasal 250 KUHD tersebut yang berhak bertindak sebagai tertanggung adalah pihak yang mempunyai interest (kepentingan) terhadap obyek yang dipertanggungkan. Apabila kepentingan tersebut tidak ada, maka pihak penanggung tidak berkewajiban memberikan ganti kerugian yang diderita pihak tertanggung. Tertanggung dalam pelaksanaan perjanjian asuransi mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, sehingga apabila terjadi peristiwa yang tidak diharapkan yang terjamin kondisi polis maka penanggung dapat melaksanakan kewajibannya.

Menurut Man. Suparman Sastrawidjaja hak tertanggung antara lain :

- 1) Menuntut agar polis ditandatangani oleh penanggung (Pasal 259 KUHD)
- 2) Menuntut agar polis segera diserahkan oleh penanggung (Pasal 260 KUHD)
- 3) Meminta ganti kerugian

Sedangkan kewajiban dari tertanggung menurut Prof. Dr. H. Man Suparman Sastrawidjaja, S.H., S.U. adalah²³ :

- 1) Membayar premi kepada penanggung (Pasal 246 KUHD)
- 2) Memberikan keterangan yang benar kepada penanggung mengenai obyek yang diasuransikan. (Pasal 251 KUHD)

²³ Man Suparman Sastrawidjaja, *Op. Cit.* hlm. 20.

- 3) Mencegah atau mengusahakan agar peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian terhadap obyek yang diasuransikan tidak terjadi atau dapat dihindari apabila dapat dibuktikan oleh penanggung, bahwa tertanggung tidak berusaha untuk mencegah terjadinya peristiwa tersebut dapat menjadi salah satu alasan bagi penanggung untuk menolak memberikan ganti rugi bahkan sebaliknya menuntut kerugian kepada tertanggung. (Pasal 283 KUHD)
- 4) Memberitahukan kepada tertanggung bahwa telah terjadi peristiwa yang menimpa obyek yang diasuransikan, berikut usaha-usaha pencegahannya.

3. Objek Asuransi

Dalam Pasal 268 KUHD menjelaskan tentang hal-hal yang dapat menjadi objek asuransi, ialah segala kepentingan yang:

- 1) Dapat dinilai dengan jumlah uang
- 2) Dapat diancam macam-macam bahaya
- 3) Tidak dikecualikan oleh Undang-undang.

Objek asuransi dapat berupa benda, hak atau kepentingan yang melekat pada benda, dan sejumlah uang yang disebut premi atau ganti kerugian. Melalui objek asuransi tersebut ada tujuan yang ingin dicapai oleh pihak-pihak. Penanggung bertujuan memperoleh pembayaran sejumlah premi sebagai imbalan pengalihan risiko. Tertanggung

bertujuan bebas dan risiko memperoleh penggantian jika timbul kerugian atas harta miliknya.²⁴

D. Tinjauan Umum tentang Kepariwisata

1. Pengaturan Hukum Kepariwisata

Menurut etimologi kata, Pariwisata berasal dari dua suku kata bahasa Sansekerta, “pari” yang berarti banyak atau berkali-kali dan “wisata” yang berarti perjalanan atau bepergian. Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang dalam sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan semata-mata untuk menikmati kegiatan wisata atau rekreasi untuk memenuhi keinginan wisatawan tersebut.

Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Bab I Pasal 1; “dinyatakan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara”. Berdasarkan penjelasan di atas, pada dasarnya wisata mengandung unsur yaitu :

- 1) Kegiatan perjalanan
- 2) Dilakukan secara sukarela
- 3) Bersifat sementara

²⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.* , hlm 54.

- 4) Perjalanan tersebut seluruhnya atau sebagiannya bertujuan untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata

Sedangkan pengertian daya tarik wisata menurut Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata yaitu segala suatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisata.

Dalam kegiatan kepariwisataan khususnya di Indonesia, telah diatur dan memiliki undang-undang tersendiri tentang Kepariwisata yakni Undang Undang Nomor 9 Tahun 1990 yang kemudian diperbaharui dengan Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Dalam Undang-Undang No 10 tahun 2009 khususnya BAB VIII mengenai hak, kewajiban dan larangan telah diatur secara jelas bagaimana hak dan kewajiban wisatawan dan pengelola pariwisata, ini jelas merupakan aturan tertulis yang dapat dijadikan sebagai aturan hukum yang berlaku, terutama apabila ada kasus terkait kegiatan kepariwisataan tersebut. Dalam Pasal 20 telah tertulis dan membahas perlindungan asuransi, bahwa pihak pengelola pariwisata sudah seharusnya menjamin adanya asuransi bagi wisatawan karena itu merupakan hak bagi para wisatawan. Apabila ada pengelola pariwisata yang tidak menjamin hak wisatawan mengenai perlindungan asuransi tersebut tidak terpenuhi maka sanksi di jatuhkan pada pengelola pariwisata tersebut baik sanksi pidana maupun perdata.

2. Hak Dan Kewajiban Pengelola Wisata Dan Wisatawan

a. Hak Dan Kewajiban Pengelola Wisata

Pengelola pariwisata sebagai salah satu pihak yang ikut terkait dalam polis asuransi kecelakaan diri memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, hak pengelola pariwisata disebutkan dalam Pasal Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan sebagai berikut :

- 1) Mendapatkan kesempatan yg sama dalam berusaha dibidang kepariwisataan
- 2) Membentuk dan menjadi anggota assosiasi kepariwisataan
- 3) Mendapatkan perlindungan hukum dalam berusaha
- 4) Mendapatkan fasilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Sedangkan mengenai kewajiban pengelola pariwisata yang harus dipenuhi pihak pengelola tersebut sudah diatur dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat
- 2) Memberikan informasi yang akurat dan bertanggungjawab

- 3) Memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif
- 4) Memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan serta keselamatan wisatawan
- 5) Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi
- 6) Mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan
- 7) Mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal
- 8) Meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan
- 9) Berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat
- 10) Turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya
- 11) Memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri
- 12) Memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya
- 13) Menjaga citranegara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggungjawab
- 14) Menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

b. Hak Dan Kewajiban Wisatawan

Wisatawan merupakan pihak yang bertindak sebagai tertanggung dalam polis asuransi kecelakaan diri memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, mengenai hak wisatawan diatur dalam Pasal 22, yakni :

- 1) Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata
- 2) Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar
- 3) Perlindungan hukum dan keamanan;
- 4) Pelayanan kesehatan
- 5) Perlindungan hak pribadi
- 6) Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata tidak hanya mengatur mengenai hak wisatawan saja, akan tetapi juga diatur mengenai kewajiban wisatawan dalam Pasal 25, yaitu sebagai berikut :

- 1) Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat
- 2) Memelihara dan melestarikan lingkungan
- 3) Turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan; dan

- 4) Turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum



BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian Hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya kecuali itu juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.¹

Penelitian Hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Di samping itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.² Dalam penyusunan skripsi ini untuk pengerjaannya penyusun menggunakan berbagai metode penelitian yang meliputi:

¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, **Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat**, Jakarta: UI Press 1990, hlm.43.

² *Ibid*, hlm.43.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum yang dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu penelitian yang mengkaji ketentuan hukum berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.³ Pendekatan yuridis-empiris dilakukan sebagai usaha untuk mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum yang nyata atau sesuai dengan kenyataan hidup masyarakat. Faktor yuridis dalam penelitian ini ialah peraturan atau norma-norma hukum yang berhubungan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Sedangkan faktor empiris adalah kenyataan yang ada mengenai mekanisme pelaksanaan perlindungan hukum dan asuransi diri terhadap wisatawan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penyusunan skripsi ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis ialah pendekatan yang mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.⁴ Pendekatan yuridis sosiologis dalam penelitian yang disusun tulis ini menekankan terhadap penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan cara datang langsung ke obyek wisatanya berisiko tinggi dalam hal ini peneliti memilih obyek wisata Jatim

³ Suharsimi Arikunto, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, hlm.126.

⁴ Soerjono Soekanto, *Op.cit.*, hlm.100.

Park 2 untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum maupun asuransi bagi wisatawan dan juga datang langsung ke PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Kota Malang sebagai pihak penanggung asuransi.

C. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian utama dalam penelitian ini ialah di PT. Jasaraharja Putera Malang sebagai perusahaan asuransi yang menangani masalah klaim asuransi kecelakaan diri bagi wisatawan obyek wisata berisiko tinggi di Kota Batu. Selain itu peneliti juga memilih obyek wisata Jatim Park 2 sebagai lokasi penelitian tambahan untuk melengkapi data dalam penelitian ini.

Alasan pemilihan lokasi penelitian oleh peneliti ialah karena pada lokasi obyek wisata berisiko tinggi tersebut yakni di obyek wisata Jatim Park 2 karena pada tahun 2017 pernah terjadi kecelakaan yang menimpa seorang wisatawan yakni kasus kecelakaan seorang anak yang diterkam harimau saat hendak berfoto bersama harimau di obyek wisata Jatim Park 2. Adapun PT. Jasaraharja Putera menjadi pihak penanggung atas kecelakaan tersebut karena adanya perjanjian asuransi yang mengikat serta disepakati oleh antara kedua belah pihak.. Oleh karena itu lokasi yang penulis ambil ialah:

- 1) PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang

Alamat: Jl. Dr. Cipto No.8, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur

D. Jenis Data

Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini diambil dari data primer dan juga sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data yang diperoleh langsung dari lapangan dimana penelitian ini dilaksanakan. Untuk memperoleh data ini digunakan metode wawancara, studi lapangan dan observasi. Sumber data ini diperoleh dari hasil berbagai jawaban informan yang terkait dengan penelitian.

- a. Tengku Rico, S.E. sebagai Kepala Perwakilan PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang
- b. Indri Puspitasari, sebagai pegawai bagian keuangan dan umum PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang

2. Sumber Data Sekunder

Kegunaan bahan hukum sekunder adalah memberikan petunjuk kepada peneliti untuk melangkah, baik dalam membuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konseptual, bahkan menentukan metode pengumpulan dan analisis bahan hukum yang akan dibuat sebagai hasil dari penelitian.⁵ Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa:

⁵ Zainuddin Ali, **Metode Penelitian Hukum**, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm.54.

- 1) Buku dan literatur yang berkaitan dengan asuransi secara umum dan asuransi kecelakaan diri serta kepariwisataan Indonesia
- 2) Literatur-literatur lain yang berkaitan dengan obyek dan permasalahan yang akan diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penggunaan metode dan teknik yang tepat memberikan kemudahan bagi peneliti dalam mengolah dan menganalisis data-data yang masuk. Peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan akurat dan otentik karena dilakukan dengan mengumpulkan sumber data baik data primer dan sekunder, yang disesuaikan dengan pendekatan penelitian. Teknik pengumpulan data primer dan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini ialah :

1. Metode Wawancara

Proses memperoleh keterangan untuk penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan/narasumber yang ada hubungannya dengan penelitian yang ditulis. Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara.

Wawancara ini diadakan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait serta para pihak yang berkompeten untuk memperoleh data yang diperlukan oleh penulis, seperti pihak Kepala Cabang PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang.

2. Studi Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berwujud sumber data tertulis atau gambar. Sumber tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, majalah, arsip, dokumen pribadi, dan foto yang terkait dengan permasalahan penelitian.⁶ Data yang dikumpulkan merupakan data yang berhubungan dengan tema penelitian ini dan dokumen resmi yang didapat dari pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang dan juga obyek wisata berisiko tinggi di Kota Batu.

Beberapa prinsip kerja diatas dokumen-dokumen yang ditemukan dan didapat akan digunakan untuk memperoleh data lebih mendalam mengenai pelaksanaan perlindungan hukum bagi wisatawan obyek wisata berisiko tinggi di Kota Batu serta pelaksanaan asuransi kecelakaan diri terhadap wisatawan yang ditinjau dari Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

⁶ Burhan Ashshofa, **Metode Penelitian Hukum**, Jakarta : Rineka Cipta, 1998, hlm.95.

3. Observasi

Metode observasi digunakan oleh peneliti ketika hendak mengetahui secara empiris tentang fenomena objek yang diamati. Observasi ialah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian sehingga data penelitian tersebut dapat diamati oleh seorang peneliti. Dalam artian bahwa sanya data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti melalui penggunaan panca indera.⁷

Tujuan dari observasi ini adalah untuk mendiskripsikan kegiatan yang terjadi, orang yang terlibat di dalam kegiatan, waktu kegiatan dan makna yang diberikan oleh para pelaku yang diamati tentang suatu peristiwa yang bersangkutan. Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi langsung. Dalam hal ini peneliti akan langsung datang ke obyek wisata berisiko tinggi di Kota Batu dalam hal ini obyek wisata Jatim Park 2 untuk mengamati bagaimana pelaksanaan perlindungan wisatawan yang telah diatur sebelumnya di peraturan perundang-undangan terkait, dan juga peneliti akan datang langsung ke kantor PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang untuk mengetahui langsung bagaimana proses pelaksanaan asuransi bagi wisatawan obyek wisata berisiko tinggi di Kota Batu.

⁷ Burhan Bungin, **Metode Penelitian Sosial: Format-Format Kualitatif dan Kuantitatif**, Surabaya: Airlangga University Press, 2001, hlm.142.

F. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang cirinya akan diduga.⁸ Untuk penulisan skripsi ini penulis mengambil populasi penelitian yang ada kaitannya dengan masalah-masalah yang dibahas.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang.

2. Penentuan Sampel

Penentuan sampel dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode pengambilan sampel berupa *Proportional Purposive Sampling*, yaitu dalam menentukan sampel sesuai dengan wewenang atau kedudukan sampel yang dianggap telah mewakili dengan masalah yang hendak diteliti. Dalam hal ini peneliti menentukan untuk memilih Kepala Perwakilan PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang yakni Bapak Tengku Rico, S.E.

G. Teknis Analisis Data

Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana pembahasan penelitian serta hasilnya diuraikan melalui kata-kata berdasarkan data empiris yang diperoleh. Data yang sudah terkumpul dan tersusun secara sistematis kemudian dianalisis dengan metode kualitatif, yaitu

⁸ Masri Singarimbun, **Metode Survei** Jakarta: LP3ES, 1987) hlm.152.

mengungkapkan dan memahami kebenaran masalah dan pembahasan dengan menafsirkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, lalu data tersebut diuraikan dalam bentuk kalimat-kalimat yang disusun secara terperinci, sistematis dan analisis sehingga akan mempermudah dalam penarikan suatu kesimpulan.

Tahap penelitian dilakukan sesuai dengan kegiatan yang direncanakan. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan langkah langkah sebagai berikut:

Dilaksanakan dengan cara mengadakan wawancara, observasi, dokumentasi, studi pustaka dengan mencatat hasil secara objektif.

- 1) Reduksi Data

Data yang telah terkumpul kemudian dipilih dan dikelompokkan berdasarkan data yang mirip sama. Data kemudian diorganisasikan untuk mendapat simpulan data sebagai bahan penyajian data.

- 2) Penyajian Data

Setelah data diperoleh selama mengerjakan penelitian kemudian akan diseleksi dan diorganisasikan yang selanjutnya akan disusun dan disajikan secara sistematis dan teratur dalam hasil penelitian.

- 3) Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan maka dilakukan penarikan kesimpulan yang merupakan tinjauan ulang pada catatan lapangan. Kesimpulan pada dasarnya dapat ditinjau sebagaimana yang muncul dari data yang harus diluji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yaitu mencapai validitasnya

H. Definisi Operasional

Definisi konseptual yang digunakan oleh penulis merupakan batasan kata kunci dari penelitian oleh penulis dengan berdasarkan kepada objek dan tema penelitian yang diangkat, antara lain:

1. Asuransi

Asuransi adalah suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih yakni tertanggung dengan penanggung yang bertujuan untuk menanggulani suatu risiko.

2. Obyek Wisata

Objek wisata adalah semua tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan.

3. Kegiatan Pariwisata Berisiko Tinggi

Kegiatan pariwisata berisiko tinggi ialah suatu kegiatan wisata yang dilakukan di suatu obyek wisata yang dapat mengancam keselamatan wisatawan obyek wisata tersebut.

4. Wisatawan

Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata ke suatu obyek wisata.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Jasaraharja Putera

PT. Asuransi Jasaraharja Putera (JP - INSURANCE) didirikan pada 27 November 1993 di Jakarta, merupakan anak perusahaan dari PT. Jasaraharja (Persero) yang telah memberikan layanan asuransi yang luas kepada masyarakat di seluruh Indonesia selama satu setengah dasawarsa. PT. Jasaraharja Putera bergerak di bidang Asuransi Umum termasuk di dalamnya kegiatan usaha Surety Bond.

Dengan motto Protector for Protection yang didukung dengan budaya perusahaan JUJUR, DISIPLIN, TANGGAP, CERMAT, dan SANTUN, PT. Jasaraharja Putera (JP-INSURANCE) terus mengembangkan diri memanfaatkan setiap peluang yang ada dengan tetap berpedoman pada peraturan maupun regulasi yang berlaku di industri asuransi di Indonesia.

Nilai – nilai asuransi yang belum memasyarakat di Indonesia merupakan tantangan bagi JP - INSURANCE untuk berperan secara proaktif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya proteksi asuransi.

JP - INSURANCE saat ini memiliki 25 Kantor Cabang dan 62 Kantor Pemasaran yang tersebar di seluruh Nusantara menyediakan solusi untuk kebutuhan jasa asuransi kerugian. Di industri asuransi Indonesia,

dikenal sebagai pelopor Surety Bond, sebuah produk keuangan untuk mendukung kelancaran proyek. Lebih dari itu, juga tersedia produk unggulan lain, yaitu :

- 1) JP – BONDING
- 2) JP – GRAHA
- 3) JP – ASTOR
- 4) JP – ASPRI

Berkembang atas dasar kepuasan nasabah, dari tahun ke tahun JP - INSURANCE selalu membukukan kinerja keuangan yang baik dan meningkat. Neraca Perusahaan yang kian solid dibuktikan dengan peringkat perusahaan dengan id A.

Bidang usaha PT. Jasaraharja Putera adalah usaha yang bergerak di bidang jasa asuransi. JP-INSURANCE memiliki lima produk unggulan, yaitu JP-BONDING, JP-ASTOR, JP-GRAHA, JP-ASPRI dan JP-ASKRED. Kelima produk unggulan merupakan sebagian kecil dari jasa pertanggungan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabahnya terhadap berbagai macam risiko kerugian. Selain produk-produk unggulan tersebut diatas, terdapat pengklasifikasian produk pada PT. Jasaraharja Putera. Pengklasifikasian produk tersebut diantaranya :

a. Asuransi Umum

Ada beberapa produk dalam asuransi umum pada PT. Jasaraharja Putera, diantaranya :

1) Asuransi Kebakaran

Sebagai salah satu produk unggulan perusahaan, JP-GRAHA memberikan perlindungan terhadap kerusakan gedung, kantor, rumah tinggal, toko, pabrik, hotel dan bangunan – bangunan lainnya terhadap risiko kerugian yang diakibatkan oleh bahaya kebakaran, petir, peledakan, asap dan kejatuhan pesawat terbang, serta perluasan risiko karena huru – hara, letusan gunung berapi, banjir, angin topan, badai maupun gempa bumi.

2) Asuransi Kendaraan Bermotor

Merupakan salah satu produk unggulan perusahaan yang memberikan jaminan atas kerugian / kerusakan kendaraan bermotor yang disebabkan oleh tabrakan, terbalik, pencurian, kebakaran, petir, peledakan terhadap mesin dan tanggung jawab menurut hukum kepada pihak ketiga. Disamping risiko – risiko dasar jaminan, produk asuransi ini juga dapat dipeperluas dengan risiko – risiko kecelakaan dari pengemudi dan penumpang, banjir, gempa bumi dan huru hara.

3) Asuransi Pengangkutan

Asuransi pengangkutan adalah asuransi yang menanggung barang yang diangkut oleh perusahaan ekspedisi. Terdiri dari asuransi pengangkutan darat dan laut.

b. Asuransi Aneka**1) Asuransi Kecelakaan Diri Pribadi**

Produk asuransi ini memberikan perlindungan terhadap risiko keuangan yang diakibatkan oleh kecelakaan pribadi bagi perorangan maupun kelompok pada saat melakukan berbagai aktifitas selama 24 jam. Ganti rugi yang dapat diberikan adalah dalam bentuk santunan kematian, santunan biaya perawatan dan santunan cacat tetap.

2) Asuransi Kecelakaan Diri Pengunjung Wisata

Sesuai dengan Polis Asuransi Pelayanan Umum No. JRP.0093.001 (Berdasarkan Akte Notaris Mechmudah Rijanto, S.H. No. 86 tertanggal 29 Nopember 1993) yang dimaksud dengan “kecelakaan” adalah suatu kejadian yang tidak terduga datang dari luar: dengan kekerasan, baik secara fisik maupun kimia; tidaksengaja; penyebabnya harykorus terlihat, menimpa diri tertanggung yang seketika itu mengakibatkan luka, cacat, meninggal dunia yang sifat dan tempatnya dapat ditentukan oleh dokter.

1) Yang dianggap sebagai kecelakaan yaitu :

- a) Keracunan karena terhirup gas atau uap beracun, kecuali keracunan karena dengan sengaja oleh tertanggung dipergunakan obat bius, zat-zat lain yang dapat disangka mempunyai akibat yang buruk atau dipergunakannya obat-obatan dalam arti kata yang seluas-luasnya.

- b) Penjangkitan dengan zat-zat yang mengandung hama penyakit sebagai akibat tertanggung dengan tidak sengaja terjatuh ke dalam air atau zat-zat lain yang bersifat cair atau padat.
 - c) Mati lemas atau terbenam
 - d) Terjadi sengal pinggang (lumbago) atau radang kandung urat.
- 2) Yang dianggap sebagai akibat kecelakaan yaitu :
- a) Masuknya hama penyakit baik seketika itu juga maupun kemudian, dalam luka yang terjadi karena kecelakaan imana sifat dan tempatnya dapat ditentukan oleh dokter.
 - b) Bertambahnya penyakit yang disebabkan kecelakaan karena perawatan yang diperintahkan atau diberikan dokter.
- 3) Yang tidak pernah dianggap sebagai kecelakaan / akibat kecelakaan :
- a) Akibat masuknya allergenen atau masuknya hama penyakit dalam arti kata seluas-luasnya, seperti hooikorts, tipus, paratipus, disentri dan botulisme, malaria, sampar (pest), vilaria dan penyakit tidur karena gigitan serangga.
 - b) Pengobatan dengan obat-obatan untuk dipergunakan dilua atau didalam, yang dilakukan atas badan tertanggung atau yang dilakukan oleh tertanggung atas badannya sendiri, terkecuali pengobatan untuk mempercantik diri yang umumnya dijalankan dengan tidak meminta nasihat-nasihat dokter atau ahli kecantikan berijazah.
 - c) Meninggal, cacat dan timbul biaya perawatan yang disebabkan oleh atau akibat dari kehamilan atau melahirkan.

Pengertian kecelakaan dalam arti lain adalah suatu peristiwa yang tidak terduga tiba-tiba datangnya dari luar dengan kekerasan baik secara fisik maupun kimiawi tidak disengaja penyebabnya harus terlihat (bukan dari penyakit) yang mengakibatkan luka badan, cacat tetap sampai dengan meninggal dunia yang sifat dan tempatnya ditentukan oleh Dokter. Jenis santunan kecelakaan yang diberikan dalam asuransi kecelakaan diri pengunjung wisata :

- 1) Meninggal Dunia : Meninggal dunia karena kecelakaan
- 2) Cacat Tetap : Hilangnya fungsi anggota badan
- 3) Perawatan : Biaya pengobatan secara medis atau kedokteran

Manfaat asuransi kecelakaan diri pengunjung wisata ini adalah program asuransi kecelakaan diri yang dapat memberikan perlindungan terhadap resiko kecelakaan, misalnya :

- 1) Kecelakaan lalu lintas selama dalam lingkup tempat wisata
- 2) Tersiram air panas
- 3) Digigit binatang buas / berbisa
- 4) Atau lainnya yang bersifat kecelakaan

Persyaratan dalam pengajuan asuransi kecelakaan diri pengunjung wisata adalah pihak tempat wisata membayar premi asuransinya kepada PT. Jasaraharja Putera setiap bulannya dan dibayarkan pada awal bulan berikutnya dilampirkan manifest yang ditanda tangani dan dicap/stempel oleh pimpinan yang sah.

Program asuransi ini tidak menanggung dalam hal-hal sebagai berikut :

- 1) Menjalankan suatu dinas militer
- 2) Peperangan atau sesuatu keadaan yang pada hakekatnya sama dengan itu : pemberontakan, huru-hara, tindakan-tindakan sabotase, tindakan-tindakan terror.
- 3) Reaksi-reaksi atom/radio aktif.
- 4) Karena pengaruh narkotika, minuman keras, sakit, lemah ingatan, cacat atau karena salah satu keadaan jasmani atau rohani yang tidak normal dari Tertanggung/Peserta yang secara langsung maupun tidak langsung menimbulkan kecelakaan pada diri Tertanggung/Peserta.
- 5) Perbuatan kejahatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh pihak tertunjuk/ahli waris, maupun yang diuntungi dari perjanjian Asuransi.
- 6) Dengan sengaja melakukan atau mengambil bagian dalam suatu kejahatan.
- 7) Percobaan bunuh diri atau bunuh diri.
- 8) Penyakit *Acquired Immuno Deficiency Sindroma (AIDS)* atau *Virus Human Immuno Deficiency Virus (HIV)*

Dalam hal pengajuan klaim cukup dengan mengisi formulir LK.1 (terlampir yang diberikan oleh PT. Jasaraharja Putera, disahkan oleh Organisasi / Lembaga, Dokter atau Rumah Sakit yang merawat dan Pamong Praja / Pejabat yang

berwenang (bila korban meninggal dunia) dengan dilengkapi dokumen pendukung antara lain :

- 1) Perawatan: Kwitansi asli Dokter/R.S/Apotik dan copy resep
- 2) Cacat Tetap: Surat keterangan cacat tetap
- 3) Meninggal Dunia: Surat Kematian dan Identitas ahli waris korban
- 4) Tanda bukti peserta:

Kartu peserta Asuransi/MOU/kwitansi pembayaran (daftar nama peserta). Klaim dapat diajukan selambat-lambatnya 90 hari sejak Tertanggung/Peserta mengalami kejadian. Pengajuan dana santunan dapat dilakukan kepada setiap Kantor Cabang dan Perwakilan PT. Jasaraharja Putera yang berada di seluruh Ibukota Propinsi dan hampir di seluruh Indonesia.

c. Asuransi Kecelakaan Dalam Perjalanan (AKDP)

Asuransi kecelakaan dalam perjalanan adalah asuransi yang menanggung kecelakaan hanya dalam perjalanan saja. Obyek yang dipertanggungjawabkan adalah pengendaraan truck, pick up, tronton dan mobil angkutan lainnya. Premi per tahun Rp. 72.000,- untuk dua orang.

2. Visi dan Misi PT. Jasaraharja Putera

a. Visi

“Menjadi Perusahaan Asuransi Terkemuka di Indonesia”

b. Misi

“Menyediakan Produk Tepat Guna dengan Pelayanan Prima”

3. Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera

Struktur organisasi pada PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang dibagi menjadi 5 (lima) bagian. Diantaranya adalah (1) Kepala Kantor Pemasaran; (2) Bagian Keuangan dan Umum; (3) Bagian Teknik; (4) Bagian Marketing / Agen Pemasaran; dan (5) Bagian Klaim. Kepala Kantor Pemasaran membawahi 5 (lima) bagian tersebut. Sedangkan Bagian Teknik membawahi Bagian Marketing / Agen Pemasaran.

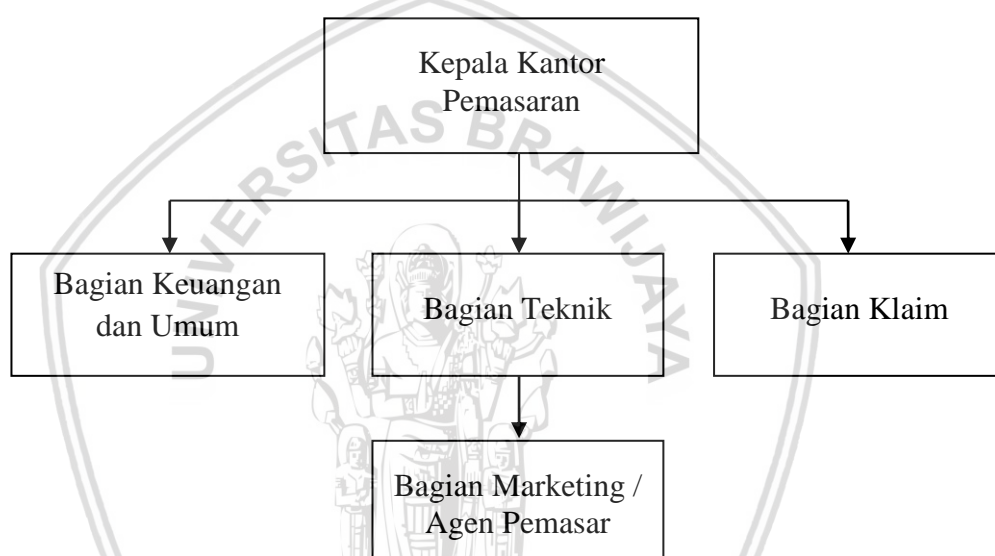
Sekilas mekanisme mengenai proses pembayaran klaim asuransi pengunjung wisata pada PT. Jasaraharja Putera. Bagian Klaim menerima pengajuan klaim dari klaimen kemudian dilakukan pemeriksaan kelengkapan berkas, apabila berkas sudah lengkap sesuai persyaratan, maka klaim dapat diproses atas dasar otorisasi dari Kepala Kantor Pemasaran. Setelah mendapatkan otorisasi dari Kepala Kantor Pemasaran klaim diteruskan ke Kantor Cabang Surabaya oleh Bagian Klaim untuk keperluan akseptasi data melalui program online. Jika pengajuan klaim telah disetujui, maka klaim tersebut dapat diajukan kepada Bagian Keuangan dan Umum di Kantor Pemasaran Malang untuk dilakukan pembayarannya.

Bagian Keuangan dan Umum menyiapkan uang untuk pembayaran klaim tersebut. Apabila dana kas harian mencapai nilai klaim yang akan dibayarkan, maka Bagian Keuangan dan Umum dapat secara langsung mengeluarkan uang untuk pembayaran klaim tersebut, namun jika dana kas tidak mencukupi, maka Bagian Keuangan dan

Umum akan mencairkan cek ke Bank. Jika uang sudah disiapkan, Bagian Klaim menghubungi klaimen guna pembayaran klaim secara tunai. Struktur organisasi PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3

Struktur organisasi PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang



Sumber : Data Primer dari PT. Jasaraharja Putera Malang

4) Pembagian Tugas dan Wewenang

Dalam suatu badan hukum pembagian tugas dan wewenang tiap – tiap subyek hukum yang bekerja di dalamnya merupakan hal yang penting dalam menentukan jalannya badan hukum tersebut. Adapun pembagian tugas serta wewenang pada PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang ialah sebagai berikut :

- a. Kepala Kantor Pemasaran

- 1) Bertanggung jawab terhadap target produksi bulanan, triwulan dan tahunan
- 2) Mengawasi dan mengontrol kegiatan - kegiatan bagian umum dalam hal penerimaan surat masuk baik dalam lingkup internal maupun eksternal dan menangani tamu / mitra yang berhubungan dengan perusahaan.
- 3) Mengawasi dan mengontrol kegiatan – kegiatan bagian keuangan dalam hal mengecek saldo harian kas, saldo harian bank, pemasukan dan pengeluaran kas setiap harinya
- 4) Mengawasi dan mengontrol kegiatan - kegiatan teknik / underwriting seperti entry polis asuransi, stok opname materiil produksi dan akseptasi polis pada produk JP-Aneka.
- 5) Mengawasi dan mengontrol kegiatan – kegiatan marketing / agen pemasar seperti mengecek kelengkapan persyaratan penutupan suatu asuransi.
- 6) Mengawasi dan mengontrol kegiatan - kegiatan bagian klaim seperti mengecek entry klaim, mengecek kelengkapan dokumen klaim, persetujuan kelengkapan berkas klaim.

b. Bagian Keuangan dan Umum

- 1) Membuat pembukuan harian kas dan harian bank.
- 2) Membuat laporan saldo harian kas dan harian bank.
- 3) Mencetak voucher keuangan untuk laporan keuangan harian, mingguan dan bulanan.
- 4) Mengarsip dokumen keuangan harian, mingguan dan bulanan.

- 5) Mengirim dokumen keuangan harian, mingguan dan bulanan ke kantor Cabang Surabaya dan ke Kantor Pusat Jakarta.
 - 6) Membuat laporan outstanding premi asuransi.
 - 7) Membuat dan mencetak Laporan Posisi Kas fisik harian.
 - 8) Mencetak Laporan Hasil Usaha (LHU).
 - 9) Membuat dan meregister surat masuk dan surat keluar baik internal maupun eksternal.
 - 10) Menangani dan melayani tamu, menerima telepon baik telepon masuk maupun keluar dan menangani email baik email masuk maupun email keluar.
 - 11) Mengarsip surat masuk dan surat keluar baik internal maupun eksternal.
- c. Bagian Teknik
- 1) Melakukan entry polis asuransi mulai dari pengecekan Surat Permohonan Penutupan Asuransi (SPPA) dan dokumen pendukung lainnya.
 - 2) Meregister polis asuransi dan mengajukan tanda tangan kepada kepala kantor pemasaran.
 - 3) Mengarsip polis asuransi dan dokumen teknik lainnya.
 - 4) Melakukan stock opname materiil produksi.
 - 5) Mencetak laporan produksi bulanan.
 - 6) Membuat laporan produksi, outstanding premi dan klaim agen pemasar untuk perhitungan reward / gaji agen pemasaran setiap bulan.

d. Bagian Marketing / Agen Pemasar

- 1) Memasarkan produk asuransi kepada nasabah.
- 2) Membuat Surat Permohonan Penutupan Asuransi (SPPA) apabila ada nasabah yang ingin melakukan penutupan asuransi, yang kemudian akan diserahkan ke bagian teknik untuk diproses polis asuransinya.
- 3) Melakukan penagihan premi asuransi kepada nasabah apabila polis telah terbit.
- 4) Melakukan penyetoran premi asuransi kepada bagian keuangan apabila proses penagihan telah selesai.

e. Bagian Klaim

- 1) Meregister berkas klaim yang masuk.
- 2) Menghubungi nasabah untuk melengkapi berkas klaim yang masih belum lengkap.
- 3) Melakukan entry klaim asuransi apabila berkas klaim telah dilengkapi.
- 4) Meminta persetujuan dokumen klaim kepada Kepala Kantor Pemasaran kemudian mengajukan klaim tersebut kepada bagian klaim di Kantor Cabang Surabaya.
- 5) Memantau dokumen klaim yang telah di entry, apakah klaim tersebut telah disetujui atau belum disetujui oleh Kantor Cabang Surabaya.
- 6) Membuat dan mencetak lembar pembayaran klaim asuransi yang kemudian akan diserahkan kepada Bagian Keuangan.

- 7) Mencetak laporan klaim dan outstanding klaim setiap bulan.

B. Pelaksanaan Perlindungan Asuransi Bagi Wisatawan di Obyek Wisata Jatim Park 2 yang Berisiko Tinggi Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

1. Jenis Perlindungan Asuransi Bagi Wisatawan di Obyek Wisata Jatim Park 2

Setiap wisatawan yang mengunjungi obyek wisata khususnya obyek – obyek wisata berisiko tinggi pada dasarnya berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan asuransi, hal ini diatur didalam Pasal 20 UU Kepariwisata yang berbunyi

“Setiap wisatawan berhak memperoleh: (a) informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata; (b) pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar; (c) perlindungan hukum dan keamanan; (d) pelayanan kesehatan; (e) perlindungan hak pribadi; dan (f) perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.”¹

Disisi lain pihak pengelola suatu obyek wisata terlebih lagi yang termasuk di dalam klasifikasi obyek wisata berisiko tinggi juga berkewajiban memberikan perlindungan hukum dan asuransi terhadap wisatawan – wisatawan yang datang mengunjungi obyek wisata tersebut, adapun peraturan perundangan – undangan yang mengatur perihal hal

¹ Pasal 20 Huruf (C) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

tersebut terdapat pada Pasal 26 Huruf (E) UU Kepariwisata yang berbunyi:

“Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban: (E) memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi;”²

Oleh karena tiap – tiap pengelola obyek wisata di Indonesia khususnya di Kota Batu lantas menggunakan jasa pihak ketiga atau perusahaan asuransi untuk menanggung risiko atas wisatawan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Salah satu contohnya ialah obyek wisata Jawa Timur Park 2 yang berkerjasama dengan salah satu perusahaan asuransi yakni PT. Jasaraharja untuk mengalihkan beban tanggung jawab atas kecelakaan – kecelakaan yang menimpa wisatawannya.

Pada dasarnya bentuk perjanjian asuransi yang mengikat antara pengelola wisata dengan perusahaan asuransi ialah bentuk asuransi tanggung gugat (*Public Liability Insurance*). Adapun yang dimaksud dengan asuransi tanggung gugat (*Public Liability Insurance*) ialah merupakan salah satu bentuk produk asuransi yang memberikan jaminan perlindungan kepada tertanggung (pengelola obyek wisata) terhadap segala risiko yang timbul karena adanya tuntutan dari pihak lain (wisatawan) sehubungan dengan segala macam kecelakaan atau kerugian yang dialami didalam aktifitas perusahaan milik tertanggung, namun

² Pasal 26 Huruf (E) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

produk asuransi tanggung gugat juga tidak terlepas dari tanggung jawab hukum dari pihak ketiga (wisatawan).

Perjanjian asuransi tanggung gugat (*Public Liability Insurance*) antara pengelola obyek wisata dalam hal ini Jawa Timur Park 2 dengan pihak penanggung yakni PT. Jasaraharja Putera bertujuan untuk mengalihkan beban tanggungjawab atas tuntutan yang diajukan dari para wisatawan yang mengalami kecelakaan di obyek wisata tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan narasumber dari pihak penanggung atau pihak PT. Jasaraharja Putera terdapat beberapa point penting yang disepakati dan tertulis didalam polis asuransi tersebut. Salah satu point pentingnya ialah perihal pembayaran premi yang wajib dilaksanakan oleh pihak pengelola obyek wisata. Pembayaran premi sesuai yang telah disepakati didalam polis asuransi menyebutkan bahwa pihak pengelola wisata wajib membayarkan sejumlah premi yang telah disepakati sebelumnya, pembayaran tersebut dilakukan setiap awal bulan dengan nominal yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.³

Adapun dapat diketahui bahwa premi adalah salah satu unsur penting di dalam asuransi karena hal tersebut merupakan suatu kewajiban utama yang wajib dipenuhi oleh tertanggung kepada penanggung. Dalam suatu hubungan asuransi, penanggung menerima pengalihan risiko dari tertanggung dan tertanggung membayarkan berupa premi sebagai

³ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tengku Rico S.E yang merupakan Kepala Perwakilan PT. Jasaraharja Putera Kota Malang.

gantiinya, dan apabila premi tersebut tidak dibayar maka asuransi tersebut dapat dibatalkan atau asuransi tersebut tidak berjalan.⁴

Pembayaran suatu premi asuransi dibedakan dengan beberapa cara tergantung dengan jenis ataupun jangka waktu suatu asuransi. Pada jenis asuransi yang diadakan untuk jangka waktu, premi dibayar lebih dahulu pada saat asuransi diadakan. Pada jenis asuransi yang diadakan untuk satu perjalanan, premi baru dapat dibayarkan pada saat bahaya risiko sudah mulai berjalan. Akan tetapi terdapat jenis asuransi yang diadakan untuk jangka waktu yang panjang, misalnya asuransi jiwa, pembayaran premi dapat dilakukan secara periodik. Pada jenis asuransi demikian jika pada suatu periode tertentu premi belum dibayar sesuai dengan batas waktu yang disepakati maka asuransi akan berhenti. Setelah premi periode yang tertunggak itu dibayar, asuransi dapat berjalan seperti semula namun jika premi tersebut tidak dibayarkan maka mengakibatkan asuransi tersebut batal.⁵ Dengan demikian sesuai dengan hasil wawancara saya dengan pihak PT. Jasaraharja Putera selaku penanggung maka jenis asuransi yang disepakati dengan pengelola obyek wisata berisiko tinggi dalam hal ini Jatim Park 2 termasuk kedalam jenis asuransi tanggung gugat (*Public Liability Insurance*) yang mana termasuk jenis asuransi dalam waktu panjang dengan pembayaran premi secara periodic setiap awal bulan.

⁴ Muhammad Abdulkadir, *Op.cit.*, 2006, hlm. 103

⁵ Muhammad Abdulkadir, *Op.cit.*, 2006, hlm. 104

Dalam perjanjian asuransi antara pengelola wisata dengan penanggung dapat kita ketahui bahwa obyek asuransinya ialah wisatawan di obyek wisata tersebut. Unsur suatu obyek dalam suatu perjanjian asuransi hukumnya wajib, hal ini juga diatur didalam Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sah suatu perjanjian yang berbunyi:

“Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dioenuhi empat syarat; (1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; (2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan; (3) Suatu pokok persoalan tertentu; (4) Suatu sebab yang tidak dilarang”⁶

Suatu obyek asuransi berupa harta kekayaan yang mempunyai nilai ekonomi, yang dapat dihargai dengan nominal uang. Obyek asuransi pada dasarnya memiliki hubungan yang erat dengan teori kepentingan (*interest teory*) yang secara umum dikenal dalam hukum asuransi. Menurut teori kepentingan, suatu obyek asuransi melekat pada hak subjektif yang tidak berwujud. Suatu obyek asuransi dapat rusak, hilang, musnah, maupun berkurang nilainya, maka hak subjektif juga dapat rusak, hilang, musnah atau berkurang nilainya. Dalam literatur hukum asuransi, hak subjektif ini disebut kepentingan (*interest*). Begitu pula dengan wisatawan di obyek wisata berisiko tinggi selaku obyek perjanjian asuransi juga memiliki hak subjektif atas keselamatannya di obyek wisata tersebut.

Asuransi suatu harta benda kekayaan diatas merupakan termasuk ke dalam objek asuransi kerugian, selain jenis asuransi kerugian ada jenis

⁶ Pasal 1320 KUHPerdata

asuransi jumlah yang ada di dalam bentuk asuransi jiwa dan asuransi kecelakaan. Asuransi yang melindungi wisatawan di lokasi obyek wisata termasuk di dalam jenis objek asuransi jumlah. Objek asuransi jumlah tidak dapat dinilai dengan uang, tetapi sejumlah uang dapat dijadikan ukuran dalam pembayaran santunan jika terjadi peristiwa yang menjadi sebab kematian atau kecelakaan. Penetapan sejumlah uang sebagai santunan hanya untuk tujuan praktis, yaitu untuk memudahkan perhitungan pembayaran santunan yang jumlahnya sudah ditetapkan dalam suatu perjanjian asuransi maupun undang – undang.⁷

Obyek asuransi atau dalam hal ini wisatawan yang mendapatkan perlindungan asuransi dari PT. Jasaraharja Putera akan mendapatkan uang pembayaran santunan jika wisatawan tersebut mengalami kecelakaan di lokasi obyek wisata, berikut ini merupakan beberapa macam contoh jenis santunan kecelakaan yang diberikan oleh PT. Jasaraharja Putera dalam asuransi kecelakaan diri bagi pengunjung wisata :

- 1) Meninggal Dunia : Meninggal dunia karena kecelakaan
- 2) Cacat Tetap : Hilangnya fungsi anggota badan
- 3) Perawatan : Biaya pengobatan secara medis

Dengan kata lain, bagi seorang wisatawan yang mengalami kecelakaan di obyek wisata yang telah dilindungi dengan asuransi maka mereka akan mendapat uang santunan dari pihak penanggung dalam hal ini PT. Jasaraharja Putera atas kecelakaan yang menimpanya. Adapun

⁷ Muhammad Abdulkadir, *Op.cit.*, 2006, hal. 89

yang dimaksud di dalam klasifikasi kecelakaan sesuai dengan Polis Asuransi Pelayanan Umum No. JRP.0093.001 (Berdasarkan Akte Notaris Mehmudah Rijanto, S.H. No. 86 tertanggal 29 Nopember 1993) adalah suatu kejadian yang tidak terduga datang dari luar: dengan kekerasan, baik secara pisik maupun kimia; tidak sengaja; penyebabnya harus terlihat, menimpa diri tertanggung yang seketika itu mengakibatkan luka, cacat, meninggal dunia yang sifat dan tempatnya dapat ditentukan oleh dokter.

2. Pelaksanaan Pengajuan Klaim Asuransi Bagi Wisatawan Obyek Wisata Jatim Park 2

Informasi mengenai prosedur serta syarat – syarat yang harus dilengkapi dalam pengajuan klaim asuransi bagi wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 yang mengalami kecelakaan di obyek wisata di PT. Jasaraharja Putera Cabang Kota Malang pada umumnya masih kurang jelas informasinya bagi para wisatawan. Kurangnya sosialisasi serta informasi di lapangan tentang asuransi yang melindungi wisatawan menjadi catatan khusus bagi pengelola obyek wisata karena seharusnya pengelola wisata berkewajiban memberikan informasi yang jelas tentang obyek wisata yang dikelolanya, hal tersebut bahkan sudah diatur di dalam peraturan perundang – undangan yaitu pada Pasal 26 Huruf (B) UU Kepariwisata yang berbunyi;

“Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban: (B) memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab”⁸

Kurang jelasnya informasi akan prosedur atau syarat – syarat bagi wisatawan untuk melakukan klaim kepada penanggung jika terjadi kecelakaan menurut peneliti merupakan suatu hal yang dapat merugikan wisatawan itu sendiri, karena pada dasarnya proses pengajuan klaim asuransi merupakan hal yang penting bagi wisatawan untuk menerima dana santunan jika terjadi kecelakaan dari penanggung.

Oleh karena itu melalui kegiatan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan narasumber dari pihak PT. Jasaraharja Putera⁹ maka peneliti dapat memberikan deskripsi bagaimana prosedur pengajuan klaim bagi wisatawan yang mengalami kecelakaan :

- a. Prosedur pengajuan klaim asuransi pengunjung wisata
 - 1) Bagian klaim telah siap berada di meja untuk proses pelayanan klaim dari klaimen / tertanggung. Persiapan yang dilakukan antara lain dengan menggunakan standar grooming (penampilan) yang telah disampaikan oleh pihak manajemen saat pelatihan yang dilaksanakan awal karyawan mulai bergabung dengan pihak asuransi. Kerapihan mejapun tetap sebaiknya dijaga agar dapat menambah kenyamanan pelayanan yang diterima oleh nasabah. Hal ini juga dapat bermanfaat agar dokumen-dokumen klaimen / tertanggung tidak beraantakan atau bercampur saat menangani klaimen / tertanggung.

⁸ Pasal 26 Huruf (B) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Indri Puspitasari, sebagai pegawai bagian keuangan dan umum PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang

- 2) Saat klaimen / tertanggung datang, bagian klaim telah siap mengecek kelengkapan berkas klaim asuransi pengunjung wisata. Setelah dilakukan pengecekan berkas klaim, bagian klaim memberikan tanda terima atas berkas yang diserahkan oleh klaimen / tertanggung. Apabila berkas telah lengkap sesuai dengan persyaratan klaim asuransi pengunjung wisata, maka berkas akan segera diproses yaitu dilakukan register atas klaim asuransi pengunjung wisata tersebut, dilakukan entry data klaim melalui program, dan diteruskan ke kepala kantor pemasaran kemudian ke bagian klaim Kantor Cabang Surabaya untuk keperluan akseptasi.
- 3) Selanjutnya apabila klaim telah diakseptasi oleh bagian klaim Kantor Cabang Surabaya, maka bagian klaim Kantor Pemasaran Malang akan mencetak dokumen-dokumen pendukung klaim asuransi pengunjung wisata tersebut kemudian mengajukan pembayaran klaim tersebut ke bagian keuangan.
- 4) Dokumen-dokumen terkait dengan pembayaran klaim asuransi pengunjung wisata antara lain adalah :
 - a) Foto Copy Polis Asuransi Pengunjung Wisata
Merupakan dokumen yang digunakan untuk mengetahui detail data pengunjung yang diasuransikan, periode pertanggungan asuransi dan apa saja yang dijamin.
 - b) Laporan Kecelakaan (LK-1)

Merupakan dokumen yang digunakan untuk mengetahui kronologis kejadian kecelakaan korban / pengunjung wisata, keterangan pemeriksaan secara medis dari dokter dan identitas ahli waris.

c) Kwitansi Perawatan dari Rumah Sakit

Merupakan dokumen yang digunakan untuk mengetahui berapa besar santunan yang akan diberikan kepada klaimen / tertanggung. Jika korban mengalami luka dan memerlukan perawatan dari rumah sakit

d) Laporan Kepolisian

Merupakan laporan dari kepolisian yang menerangkan tentang kronologis kecelakaan pengunjung wisata secara lengkap dan terperinci.

e) Berita Acara Kecelakaan dari Tempat Wisata

Merupakan surat yang menyatakan bahwa korban adalah pengunjung dari obyek wisata tersebut, telah membayar tiket masuk tempat wisata dan tercover oleh asuransi.

f) Foto Copy KTP Korban dan Ahli Waris

Merupakan dokumen pendukung untuk kelengkapan berkas klaim asuransi pengunjung wisata, jika korban meninggal dunia maka dilampirkan foto copy KTP ahli waris.

g) Foto Copy Kartu Keluarga

Merupakan dokumen pendukung untuk kelengkapan berkas klaim asuransi pengunjung wisata.

- h) Foto Copy Surat Nikah (Jika korban sudah menikah)
Merupakan dokumen pendukung untuk kelengkapan berkas klaim asuransi pengunjung wisata.
- i) Surat Kematian dan Rumah Sakit atau Kelurahan Setempat
Merupakan dokumen pendukung yang menyatakan bahwa korban meninggal.
- j) Surat Keterangan Ahli Waris
Merupakan dokumen pendukung untuk kelengkapan berkas klaim asuransi pengunjung wisata, jika korban meninggal dunia.
- k) Tiket masuk obyek wisata
Merupakan dokumen pendukung untuk kelengkapan berkas klaim asuransi pengunjung wisata dan dokumen yang menyatakan bahwa benar korban telah membayar tiket masuk obyek wisata tersebut dan mengalami kecelakaan.
- l) Kwitansi Pembayaran Klaim Asuransi dari Pihak Penanggung
Merupakan dokumen untuk kelengkapan berkas klaim asuransi pengunjung wisata jika korban mengalami luka dan memerlukan perawatan dari rumah sakit.

5) Kemudian setelah dokumen-dokumen tersebut telah dilengkapi, maka bagian klaim akan menginput data pada sistem komputerisasi sesuai dengan data yang telah dilengkapi oleh klaimen / tertanggung. Selain menginput data pada sistem (*Care*

System) , bagian klaim juga menginput data pada *Microsoft Word* secara manual untuk keterangan data yang lebih terperinci dalam *Lembar Handling Klaim*. Hasil input data merupakan dasar permohonan pengajuan klaim asuransi pengunjung wisata yang akan diajukan kepada Kepala Kantor Pemasaran yang kemudian akan diteruskan kepada Bagian Klaim Kantor Cabang Surabaya.

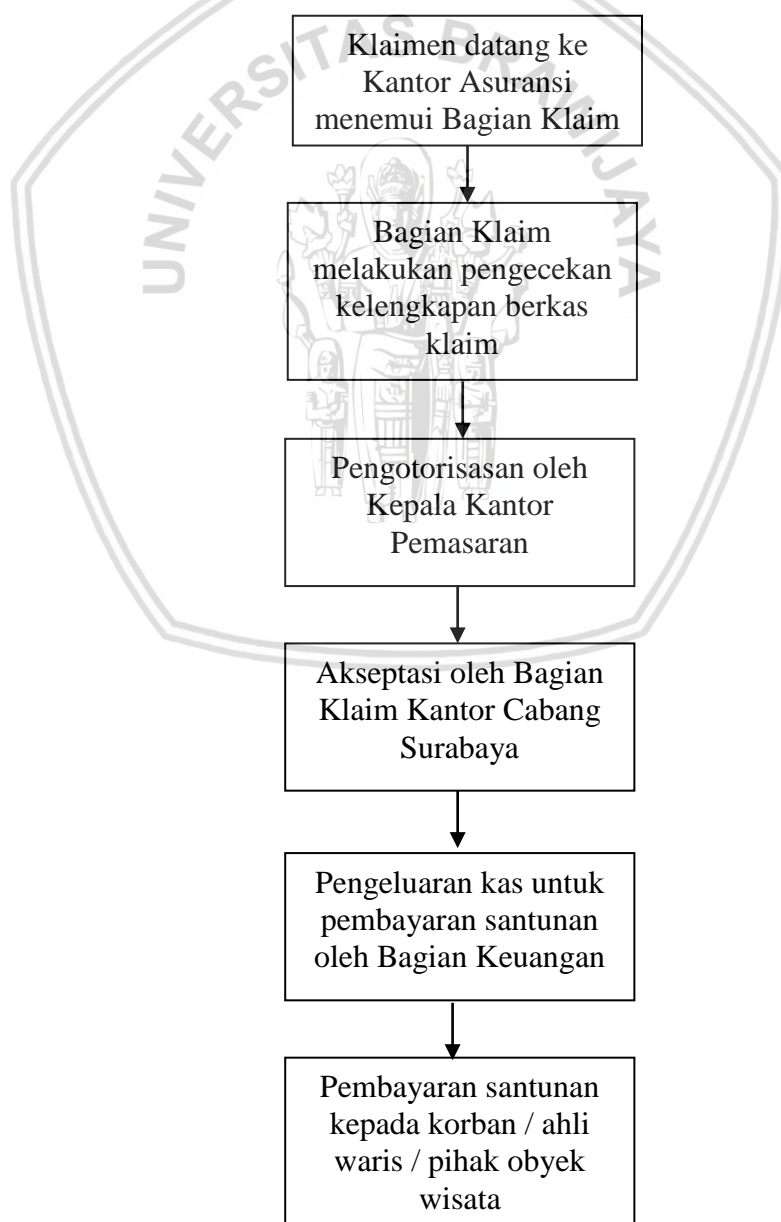
- 6) Kepala Kantor Pemasaran berhak meneliti kembali data-data yang telah diisi dan dilengkapi oleh klaimen / bertanggung yang tertulis maupun yang tercetak. Setelah Kepala Kantor Pemasaran Malang dapat menyatakan kebenaran data yang diberikan melalui pertanyaan-pertanyaan singkat kepada Bagian Klaim, maka Kepala Kantor Pemasaran akan melakukan pengotorisasian data sesuai dengan wewenang yang dimiliki dan kemudian melanjutkan kepada Bagian Klaim Kantor Cabang Surabaya.
- 7) Bagian klaim Kantor Cabang Surabaya juga melakukan pengecekan ulang atas dokumen klaim yang telah dikirimkan untuk keperluan akseptasi datanya. Apabila data sudah sesuai antara fisik dengan inputan pada sistem, maka bagian klaim Kantor Cabang Surabaya akan segera melakukan akseptasi atas pengajuan klaim tersebut.
- 8) Apabila klaim telah diakseptasi oleh bagian klaim Kantor Cabang Surabaya, maka bagian klaim Kantor Pemasaran Malang akan mencetak kwitansi pembayaran klaim dan kemudian mengajukan

berkas klaim tersebut kepada bagian keuangan untuk dilakukan pembayarannya.

- 9) Jika uang santunan telah dikeluarkan oleh bagian keuangan, maka bagian klaim menghubungi klaimen / tertanggung untuk penyerahan santunannya kepada korban / ahli waris (jika korban meninggal) dan / dari pihak obyek wisata.

Tabel 4

Flowchart Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Pengunjung Wisata



Sumber: Data Primer dari PT. Jasaraharja Putera Malang

Berikut merupakan prosedur pembayaran klaim asuransi pengunjung wisata pada PT. Jasaraharja Putera yang dimulai dari pengajuan klaim dari klaimen / tertanggung, pengecekan kelengkapan berkas oleh bagian klaim, input data ke dalam sistem, otorisasi kesesuaian data oleh Kepala Kantor Pemasaran, kemudian dilakukan akseptasi oleh Bagian Klaim Kantor Cabang Surabaya dan terakhir pengajuan pembayaran klaim ke bagian keuangan kemudian klaim / santunan dapat dibayarkan kepada klaimen / tertanggung dan / pihak pengelola obyek wisata.

Dalam pelaksanaannya di lapangan proses pembayaran klaim asuransi dari pihak PT. Jasaraharja cabang Malang terhadap wisatawan khususnya di obyek wisata Jatim Park 2 secara umum sudah berjalan dengan baik namun juga masih terdapat beberapa hambatan yang dalam pelaksanaannya merugikan bagi pihak wisatawan itu sendiri. Salah satu contohnya ialah pada klaim No. 05010915051700003-0 tentang kecelakaan yang menimpa wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2. Wisatawan yang mengalami insiden kecelakaan dalam lembar klaim tersebut ialah Dwi Oktaviana, dalam deskripsi kejadian kecelakaan menjelaskan bahwasanya korban mengalami kecelakaan karena ditarik temannya yang menyebabkan kepala korban luka. Akibat dari kecelakaan tersebut korban harus menerima perawatan karena luka tersebut. Sesuai dengan deskripsi diatas wisatawan yang mengalami kecelakaan yakni

Dwi Oktaviana berhak menerima jaminan atas biaya perawatan yang dialami. Walaupun kecelakaan yang dialami wisatawan tersebut bukan merupakan kesalahan dari pihak pengelola obyek wisata namun hal tersebut tetap termasuk dalam tanggungan dalam perjanjian asuransi antara pihak pengelola obyek wisata dalam hal ini Jatim Park 2 dengan pihak perusahaan asuransi yakni PT. Jasaraharja Putera. Kewajiban bagi pihak PT. Jasaraharja Putera membayar biaya tanggungan atas kecelakaan yang menimpa wisatawan Jatim Park 2 telah disepakati sebelumnya di dalam Polis Nomor 105010915051700023.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan perwakilan pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Kota Malang¹⁰, dalam perjanjian asuransi antara pihak Jatim Park 2 dengan pihak penyelenggara asuransi yakni PT. Jasaraharja Putera Malang yakni dalam Polis Nomor 105010915051700023 mengatur bahwasanya pihak kedua dalam hal ini PT. Jasaraharja Putera berkewajiban memberikan jaminan pertanggungan Asuransi Kecelakaan Diri berupa; meninggal dunia, cacat tetap dan biaya perawatan yang diakibatkan oleh kecelakaan, kepada setiap pengunjung wisata wahana wisata Jatim Park 2, Eco Green Park dan Predator Fun Park. Besarnya uang pertanggungan bagi wisatawan yang mengalami kecelakaan di obyek wisata diatas ialah sebagai berikut ;

- 1) Meninggal Dunia : Rp. 10.000.000
- 2) Cacat Tetap (Maksimal) : Rp. 10.000.000
- 3) Biaya Perawatan (Maksimal) : Rp. 3.000.000

¹⁰ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tengku Riko S.H yang merupakan Kepala Perwakilan PT. Jasaraharja Putera Kota Malang

Sesuai dengan perjanjian asuransi diatas pihak PT. Jasaraharja Putera dalam hal pembayaran pembayaran berkewajiban untuk membayar jaminan pertanggungan bagi korban atau ahli waris korban selambat-lambatnya satu hari kerja setelah berkas klaim lengkap diterima.

Ketentuan mengenai jangka waktu kewajiban pembayaran pihak PT. Jasaraharja yang diatur dalam Polis Nomor 105010915051700023 diatas pada kenyataannya di lapangan tidak berjalan dengan semestinya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan perwakilan PT. Jasaraharja¹¹ salah satu bentuk hambatan dalam melaksanakan kewajiban pembayaran jaminan terhadap wisatawan ialah karena kurangnya sumber daya manusia dari pihak PT. Jasaraharja Putera cabang Malang itu sendiri. Selain faktor sumber daya manusia yang menghambat kelancaran pembayaran uang tanggungan bagi wisatawan faktor standar operasional prosedur dari PT. Jasaraharja Putera itu sendiri juga merupakan faktor penghambat atas kelancaran pembayaran tanggungan tersebut. Sesuai dengan *flowchart* yang ada diatas maka peneliti berpendapat bahwa pada proses permintaan akseptasi terlebih dahulu dari pihak PT. Jasaraharja Kantor Cabang Surabaya merupakan bentuk faktor yang menjadi penghambatan dalam kelancaran pencairan uang tanggungan bagi wisatawan yang mengalami kecelakaan. Karena proses akseptasi yang dilakukan oleh pihak PT. Jasaraharja Kantor Cabang Surabaya biasanya

¹¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Indri Puspitasari, sebagai pegawai bagian keuangan dan umum PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang

membutuhkan waktu selama 1 sampai 2 hari kerja untuk akseptasinya itu sendiri.

Kasus yang menimpa wisatawan yang dijelaskan diatas yakni Dwi Oktaviana dengan nomor polis No. 05010915051700003-0 mengalami keterlambatan pembayaran tanggungan. Berdasarkan deskripsi kecelakaan yang dialami Dwi Oktaviana maka ia berhak menerima uang tanggungan untuk biaya perawatan. Insiden kecelakaan yang menimpa Dwi Oktaviana terjadi pada tanggal 13 April 2017 di obyek wisata Jatim Park 2 lalu dilaporkan ke PT. Jasaraharja pada tanggal 10 Mei 2017 dan cairnya uang pertanggungan untuk wisatawan tersebut pada tanggal 15 Mei 2017.

Adanya jeda waktu yang cukup lama dalam pelaporan kasus kecelakaan tersebut merupakan murni akibat dari lambatnya laporan dari pihak pengelola wisata maupun wisatawannya sendiri karena pada dasarnya pihak PT. Jasaraharja Putera baru bisa memproses suatu klaim jika sudah ada laporan kecelakaan tersebut. Selisih waktu antara laporan kecelakaan dengan pembayaran biaya pertanggungan ialah dua hari kerja, proses pembayaran biaya pertanggungan kepada wisatawan tersebut termasuk cepat namun tetap saja menyalahi perjanjian yang telah disepakati karena dalam perjanjian yang mengikat antara PT. Jasaraharja Putera dengan pihak pengelola obyek wisata Jatim Park 2 mengatur bahwanya batas waktu untuk pembayaran biaya pertanggungan ialah selama satu hari kerja.

3. Efektivitas Pelaksanaan Perlindungan Asuransi Bagi Wisatawan di Obyek Wisata Jatim Park 2

Indikator dari keberhasilan suatu peraturan perundang-undangan yang mengatur masyarakat dapat dilihat dari sudut pandang keefektivitasannya. Efektivitas hukum secara tata bahasa dapat diartikan sebagai keberhasilan hukum, hal ini berkenaan dengan keberhasilan pelaksanaan hukum itu sendiri, sejauh mana hukum atau peraturan itu berjalan optimal dan efisien atau tepat sasaran. Studi perihal efektivitas hukum bertujuan untuk mengetahui strategi – strategi akan suatu perumusan masalah yang bersifat umum di dalam pelaksanaan hukum, yaitu suatu perbandingan antara ideal hukum dan realitas hukum atau dapat juga disebut *das sollen* dan *das sein*. Efektivitas dari suatu peraturan perundang-undangan dapat dinilai dari perbandingan *das sollen* serta *das sein* nya, jika dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan atau hambatan atas hal tersebut maka dapat dikatakan pelaksanaan atas suatu peraturan perundang-undangan tersebut belum bisa dikatakan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak PT. Jasaraharja Putera Malang selaku penanggung dalam perlindungan perjanjian asuransi bagi wisatawan terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan yang disebabkan oleh berbagai macam faktor. Hal ini tentu saja dapat menghambat jalannya pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan, dengan kata lain pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan dapat dikatakan

belum efektif. Berpedaan antara *das sollen* dan *das sein* dalam pelaksanaan perlindungan asuransi wisatawan sesuai dengan hukum positif yang berlaku menjadi *concern* peneliti dalam mengkaji bagaimana pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan.

Belum efektifnya pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan disebabkan oleh berbagai macam faktor yang mempengaruhi. Namun apabila dikaitkan dengan teori efektivitas hukum yang disampaikan oleh Lawrence M. Friedman terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi efektif atau tidaknya suatu peraturan perundang-undangan, adapun ketiga faktor adalah ;

- 1) Substansi Hukum
- 2) Struktur Hukum
- 3) Budaya Hukum

Ketiga faktor diatas merupakan landasan yang peneliti gunakan untuk mengetahui keefektivisan pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan berisiko tinggi di Kota Batu.

3.1 Substansi Hukum

Substansi hukum dalam hal ini ialah merupakan faktor-faktor inti dari yang ada pada suatu perundang-undangan itu sendiri. Adapun faktor hukum yang berkaitan dengan perlindungan asuransi bagi wisatawan obyek wisata berisiko tinggi diatur dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, khususnya pada Pasal 20 tentang hak-hak seorang wisatawan. Dalam ketentuan Pasal 20 Huruf (F) menyebutkan bahwa setiap wisatawan berhak

memperoleh perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi, namun pada peraturan perundang-undangan tersebut tidak dijelaskan dengan jelas definisi kegiatan pariwisata berisiko tinggi.

Hal tersebut tentu saja dapat merugikan bagi masyarakat umum yang mengalami insiden kecelakaan di obyek wisata, jika obyek wisata tersebut tidak termasuk dalam klasifikasi tempat pariwisata berisiko tinggi maka wisatawan tersebut tidak memiliki hak untuk mendapat perlindungan dari asuransi yang diatur di dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Adapun yang dimaksud dengan "usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi menurut penjelasan Pasal 26 huruf (E) UU Kepariwisata itu meliputi, antara lain wisata selam, arung jeram, panjat tebing, permainan jet coaster, dan mengunjungi objek wisata tertentu, seperti melihat satwa liar di alam bebas. Penjelasan diatas tentu saja masih belum dapat menjelaskan secara lengkap definisi bagi suatu tempat pariwisata termasuk dalam kategori tempat wisata berisiko tinggi. Karena jika suatu tempat obyek wisata tidak termasuk dalam kategori obyek wisata berisiko tinggi maka para wisatawan tidak dilindungi haknya untuk mendapat perlindungan asuransi serta bagi pihak pengelola obyek wisata tidak berkewajiban untuk memberikan perlindungan asuransi bagi wisatawannya.

Informasi mengenai pemberian perlindungan asuransi bagi wisatawan di obyek wisata berisiko tinggi juga menjadi

permasalahan karena pada umumnya masyarakat banyak yang belum paham terkait haknya untuk mendapatkan perlindungan asuransi di obyek wisata berisiko tinggi. Pada dasarnya pemberian informasi mengenai asuransi merupakan tanggungjawab pihak pengelola, hal tersebut pun diatur di dalam Pasal 26 Huruf (B) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata yang berbunyi ;

“Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban: (B) memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab.”¹²

Oleh karena itu berdasarkan ketentuan diatas pihak pengelola wisata khususnya lagi bagi obyek wisata berisiko tinggi berkewajiban untuk memberikan informasi yang jelas mengenai perlindungan asuransi bagi wisatawan. Obyek wisata Jatim Park 2 berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 15 Mei tahun 2018 menyimpulkan bahwa obyek wisata Jatim Park 2 belum memberikan informasi secara jelas dan lengkap mengenai perlindungan asuransi bagi wisatawannya. Di lokasi obyek wisata Jatim Park 2 tidak terdapat informasi apapun mengenai perlindungan asuransi bagi wisatawan, hal ini tentunya sangat disayangkan mengingat obyek wisata Jatim Park 2 termasuk ke dalam klasifikasi obyek wisata berisiko tinggi karena terdapat berbagai macam hewan liar di dalamnya. Kasus kecelakaan yang pernah terjadi di obyek wisata Jatim Park 2 pada bulan Maret tahun 2017 yakni kasus kecelakaan yang menimpa seorang anak kecil karena diterkam

¹² Pasal 26 Huruf (B) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

harimau¹³ yang lalu semestinya menjadi peringatan bagi Jatim Park 2 akan pentingnya memberikan informasi mengenai asuransi bagi para wisatawan.

Bagi pengelola obyek wisata yang tidak dapat memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab sesuai dengan aturan dalam Pasal 26 Huruf (B) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata di atas maka akan dijatuhkan sanksi administratif yakni berupa :

- 1) Teguran Tertulis
- 2) Pembatasan Kegiatan Usaha
- 3) Pembekuan sementara kegiatan usaha

Sanksi administratif di atas diatur dalam Pasal 63 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Namun dalam Pasal 63 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata tersebut belum mengatur secara jelas mengenai siapa pihak yang berhak menjatuhkan sanksi administratif bagi pengelola obyek wisata yang tidak melaksanakan kewajibannya.

Pada umumnya seluruh obyek wisata khususnya lagi yang termasuk dalam klasifikasi obyek wisata berisiko tinggi di Indonesia telah menggunakan jasa pihak ketiga atau jasa perusahaan asuransi untuk menanggung risiko atas wisatawannya apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

¹³ Eko Widiyanto, Celakai Bocah, 2017 , **Foto Bareng Satwa Liar Jatim Park II Dihentikan**, terakhir diakses 24 September pukul 20.52

Salah satu bentuk upaya dari pengelola obyek wisata Jatim Park 2 untuk memenuhi kewajiban memberikan perlindungan kepada wisatawan ialah dengan melaksanakan perjanjian dengan perusahaan asuransi dalam hal ini PT. Jasaraharja Putera untuk menanggihkan tanggungjawabnya sebagai penanggung jika terjadi kecelakaan yang dialami oleh wisatawannya.

3.2 Struktur Hukum

Struktur hukum merupakan para penegak hukum, adapun yang dimaksud penegak hukum ialah para pihak yang menegakan hukum secara langsung serta terlibat di bidang penegakan hukum tersebut. Dalam hal ini pihak yang terlibat dalam penegakan hukum dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata ialah pemerintah pusat secara umum dan juga pemerintah daerah.

Selain pihak pengelola yang berkewajiban memberikan memberikan informasi akurat mengenai suatu obyek wisata, pihak pemerintah serta pemerintah daerah pun juga berkewajiban memberikan informasi mengenai suatu obyek wisata. Kewajiban tersebut diatur didalam Pasal 23 Huruf (A) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata yang berbunyi;

“Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban: (A) menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.”¹⁴

¹⁴ Pasal 23 Huruf (A) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Sesuai dengan peraturan diatas seharusnya pihak pemerintah juga harus aktif dalam memberikan informasi yang akurat bagi wisatawan serta juga menjamin perlindungan hukum bagi wisatawan khususnya lagi bagi wisatawan di obyek wisata berisiko tinggi di Kota Batu. Obyek wisata Jatim Park 2 yang notabene merupakan salah satu obyek wisata berisiko tinggi di Kota Batu menurut hasil observasi peneliti belum melaksanakan kewajibannya dengan baik. Salah satu bentuk kelalaiannya ialah terjadinya insiden kecelakaan yang menimpa wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 karena di terkam anak harimau pada saat berfoto bersama hewan tersebut padahal saat melakukan kegiatan terdapat pawang binatang tersebut serta kegiatan wisata tersebut merupakan kegiatan yang ditawarkan sendiri atau langsung oleh pengelola obyek wisata Jatim Park 2. Bahkan insiden kecelakaan yang ada di obyek wisata Jatim Park 2 bukan hanya terjadi sekali di tahun 2017 namun juga pernah terjadi di tahun 2016 tepatnya bulan April namun pada saat itu korbannya bukan dari pihak wisatawan melainkan dari pihak penjaga kandang atau pegawai dari Jatim Park 2 itu sendiri.¹⁵

Sesuai dengan aturan yang diatur di dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata maka pemerintah pusat maupun daerah semestinya harus menjamin keamanan serta keselamatan para wisatawan di obyek wisata khususnya lagi yang termasuk klasifikasi obyek wisata berisiko tinggi seperti Jatim Park

¹⁵ Arifin Zainul, 2018, **siswi tk bukan korban pertama terkaman harimau di jatim park ii**, terakhir diakses 28 Mei pukul 11.00

2. Salah satu bentuk langkah yang dapat dilakukan oleh pemerintah terhadap pengelola obyek wisata Jatim Park 2 atas kelalaiannya yang mengakibatkan terjadinya kecelakaan yang menimpa wisatawan ialah dengan menjatuhkan sanksi kepada pengelola obyek wisata Jatim Park 2. Bentuk-bentuk sanksi yang dapat dijatuhkan kepada pengelola obyek wisata sudah diatur di dalam peraturan perundang-undangan yakni;

(1) *“Setiap pengusaha pariwisata yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan/atau Pasal 26 dikenai sanksi administratif.”*¹⁶

(2) *“Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa”:*

- a. Teguran tertulis
- b. Pembatasan kegiatan usaha
- c. Pembekuan sementara kegiatan usaha¹⁷

Adapun pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kegiatan pariwisata oleh pemerintah diatur pada Pasal 9 Ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2014 Tentang Pengawasan dan Pengendalian Kepariwisata yang berbunyi;

“Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kegiatan kepariwisataan yang dilakukan oleh”:

¹⁶ Pasal 63 Ayat (1) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

¹⁷ Pasal 63 Ayat (2) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

- 1) Menteri untuk lintas provinsi dan kawasan strategis pariwisata nasional
- 2) Gubernur untuk lintas kabupaten dan kawasan strategis pariwisata provinsi
- 3) Bupati atau walikota untuk wilayah kabupaten atau kota dan kawasan strategis pariwisata kabupaten/kota masing-masing.¹⁸

Oleh karena itu peran pemerintah sebagai pengawas dalam kepariwisataan sangat dibutuhkan untuk menjamin jalannya suatu kegiatan pariwisata sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Selain pihak pengelola wisata dan pemerintah pusat maupun daerah, PT. Jasaraharja Putera sebagai pihak penanggung juga memiliki peranan penting dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan atas segala risiko kecelakaan yang mengancam wisatawan itu sendiri. Pihak PT. Jasaraharja Putera dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan khususnya lagi pada obyek wisata Jatim Park II telah terikat sebelumnya dalam perjanjian kerja sama penutupan asuransi pelayanan terhadap kecelakaan diri pengunjung wahana wisata yakni Polis Nomor 105010915051700023. Dalam perjanjian tersebut pihak pertama (pengelola obyek wisata) dan pihak kedua (PT. Jasaraharja Putera) menyetujui bahwa setiap pengunjung obyek wisata Jawa Timur

¹⁸ Pasal 9 Ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2014 Tentang Pengawasan dan Pengendalian Kepariwisata

Park 2, Eco Green Park dan Predator Fun Park mendapatkan perlindungan asuransi dari pihak kedua (PT. Jasaraharja Putera) atas segala risiko kecelakaan yang menimpa tiap – tiap wisatawan.

Pengertian kecelakaan yang dimaksud ialah kejadian yang tidak terduga/tiba – tiba yang datangnya dari luar, dengan kekerasan, baik secara fisik maupun kimiawi yang tidak disengaja, penyebabnya harus terlihat dan atau bukan dari penyakit, serta akibat langsung dari obyek yang dipertanggungkan, yang mengakibatkan luka badan, cacat tetap atau meninggal dunia yang diderita oleh setiap orang sesuai dengan ruang lingkup pertanggungkan, hal ini tertulis di perjanjian asuransi yakni pada Polis Nomor 105010915051700023. Contoh langsung atas kejadian kecelakaan yang pernah terjadi di obyek wisata Jatim Park 2 ialah kasus kecelakaan yang menimpa seorang anak karena diterkam harimau.¹⁹ Insiden yang menimpa korban yakni Traian Ayu Putri umur 5 tahun tersebut termasuk ke dalam klasifikasi kecelakaan yang diatur dalam perjanjian asuransi yakni dalam Polis Nomor 105010915051700023 karena unsur – unsur kecelakaannya terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Kota Malang²⁰, korban Traian Ayu Putri yang mengalami kecelakaan di obyek wisata Jatim Park 2 telah menerima dana santunan untuk biaya perawatan atau pengobatan korban.

¹⁹ (Eko Widiyanto, Celakai Bocah, 2017 , **Foto Bareng Satwa Liar Jatim Park II Dihentikan**, terakhir diakses 24 September pukul 20.52)

²⁰ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tengku Rico S.E yang merupakan Kepala Perwakilan PT. Jasaraharja Putera Kota Malang

Kecelakaan yang menimpa korban yakni Traian Ayu Putri akibat terkaman harimau di obyek wisata Jatim Park 2 mendapatkan pertanggung jawaban atas biaya rawatan atau pengobatan karena kecelakaan yang menimpa korban tidak sampai menyebabkan korban meninggal dunia maupun cacat tetap. Adapun pengertian biaya rawatan atau pengobatan ialah biaya selama dirawat di rumah sakit berikut dengan tindakan medis yang dilakukan oleh dokter, serta pembelian obat – obatan atas resep dokter, yang kesemuanya itu disebabkan oleh kecelakaan.

Ruang lingkup jenis pertanggung jawaban asuransi untuk wisatawan sesuai dengan perjanjian asuransi yakni pada Polis Nomor 105010915051700023 diklasifikasikan menjadi tiga jenis yaitu:

- 1) Meninggal Dunia
- 2) Cacat Tetap
- 3) Biaya Perawatan

Adapun ruang lingkup obyek wisata yang dijamin sesuai perjanjian asuransi diatas ialah:

- 1) Jatim Park 2
- 2) Eco Green Park
- 3) Predator Fun Park

Dalam pelaksanaan asuransi tersebut terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan khususnya pada obyek wisata Jatim Park 2. Sesuai dengan hasil

wawancara peneliti dengan pihak PT. Jasaraharja Putera Malang²¹, salah satu faktor penghambatnya ialah tentang waktu laporan atas suatu kecelakaan yang terjadi. Sejatinya menurut ketentuan yang diatur dalam Polis Asuransi Pelayanan Umum No.:JRP.0093.001 bahwa sanya dalam waktu 3 kali 24 jam setelah terjadinya kecelakaan tertanggung (pengelola obyek wisata) harus segera melaporkan kepada penanggung perihal kecelakaan tersebut melalui kantor penanggung terdekat.

Namun faktanya di lapangan pihak tertanggung dalam hal ini ialah pengelola obyek wisata Jatim Park 2 kerap kali terlambat dalam melaporkan kecelakaan yang menimpa wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2, hal ini tentu saja menjadi kerugian tersendiri bagi wisatawan yang mengalami kecelakaan untuk menerima haknya yakni mendapatkan biaya pertanggungan dari penanggung. Jika laporan tersebut tidak dilaporkan oleh pengelola obyek wisata dalam kurun waktu 180 hari maka penanggung terbebas atas kewajibannya untuk membayar dana pertanggungan kepada wisatawan yang mengalami kecelakaan.

Selain itu hambatan selanjutnya ialah pada proses pelengkapan berkas yang harus dilengkapi oleh wisatawan yang mengalami kecelakaan. Batas waktu yang ditetapkan oleh pihak penanggung dalam hal ini PT. Jasaraharja ialah 90 hari sejak laporan kecelakaan itu diterima apabila dalam waktu 90 hari tidak dapat

²¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Indri Puspitasari, sebagai pegawai bagian keuangan dan umum PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang

melengkapi berkas yang telah ditentukan maka hak atas dana santunan atau ganti rugi berdasarkan pertanggungjawaban ini menjadi batal. Hal tersebut tentunya akan menjadi kerugian tersendiri bagi wisatawan yang mengalami kecelakaan, oleh karena itu pemberian informasi mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh wisatawan yang mengalami kecelakaan serta informasi mengenai batas waktu untuk melengkapi syarat-syarat yang dibutuhkan itu penting dalam proses klaim asuransi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak penanggung dalam hal ini PT. Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Malang²², faktor utama penyebab terhambatnya pelengkapan syarat-syarat pengajuan klaim bagi seorang wisatawan yang mengalami kecelakaan ialah karena wisatawan tersebut berdomisili yang jauh dari Kota Malang, jadi untuk melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan wisatawan tersebut harus pulang ke kota asalnya, tentunya hal ini memakan waktu yang cukup lama dan otomatis proses klaim asuransi akan menjadi terhambat.

Semestinya pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Malang yang notabene merupakan salah satu struktur hukum dalam perlindungan asuransi bagi wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 dapat bersikap lebih tegas dalam menghadapi hambatan-hambatan yang ada diatas. Pada dasarnya hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan obyek

²² Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Indri Puspitasari, sebagai pegawai bagian keuangan dan umum PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Tingkat II Malang

wisata Jatim Park 2 khususnya dalam proses pencairan dana pertanggung jawaban terjadi karena lemahnya peran serta PT. Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Malang dalam hal pengawasan atas proses perlindungan asuransi tersebut untuk selalu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan aturan atau standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

3.3 Budaya Hukum

Budaya hukum adalah bagaimana sikap masyarakat hukum di tempat hukum itu dijalankan. Apabila kesadaran masyarakat untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan dapat diterapkan maka masyarakat akan menjadi faktor pendukung. Namun, bila masyarakat tidak mau mematuhi peraturan yang ada maka masyarakat akan menjadi faktor penghambat utama dalam penegakan peraturan yang dimaksud.

Dalam hal ini faktor masyarakat atau wisatawan dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku merupakan faktor penting dalam menentukan keefektifan hukum yang berlaku. Wisatawan obyek wisata berisiko tinggi dalam hal ini ialah wisatawan obyek wisata Jatim Park II sejatinya telah bersikap kooperatif dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan. Terdapat beberapa kewajiban yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan terhadap wisatawan, hal tersebut diatur didalam

Pasal 25 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata yang berbunyi;

“Setiap wisatawan berkewajiban”:

- 1) *Menjaga “dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat”*
- 2) *Memelihara “dan melestarikan lingkungan*
- 3) *Turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan”*
- 4) *Turut “serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar” hukum.²³*

Berdasarkan ketentuan kewajiban bagi seorang wisatawan diatas maka peneliti dapat menilai faktor budaya hukum wisatawan apakah sudah terlaksana dengan baik atau belum. Adapun wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 sesuai dengan hasil penelitian maka peneliti berkesimpulan bahwa secara umum para wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2 telah melaksanakan kewajibannya dengan baik. Hal ini dapat di lihat dari peran aktif dari para wisatawan itu sendiri yang melakukan kunjungan wisata ke obyek wisata Jatim Park 2. Salah satu bentuk konkrit budaya sadar akan hukum atau peraturan oleh wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 ialah dengan melakukan pembelian tiket masuk obyek wisata Jatim Park 2. Sesuai dengan

²³ Pasal 25 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

hasil observasi peneliti langsung ke obyek wisata Jatim Park 2 maka dapat disimpulkan bahwa bisa dipastikan seluruh wisatawan yang melakukan kunjungan wisata ke obyek wisata Jatim Park 2 telah membeli tiket untuk bisa masuk ke dalam lokasi obyek wisata.

Terlaksananya hal tersebut tidak terlepas dari peran serta pengelola obyek wisata Jatim Park 2 yang melakukan pengamanan ketat bagi para wisatawan yang ada di obyek wisata Jatim Park 2. Banyaknya petugas yang ada untuk mengamankan dan mengawasi para wisatawan di lokasi serta banyaknya kamera keamanan untuk mengawasi wisatawan menjadi alasan tidak adanya wisatawan yang dapat menyorobos masuk ke obyek wisata tanpa membeli tiket terlebih dahulu. Selain itu juga dipengaruhi dengan banyaknya papan informasi mengenai keselamatan dan peraturan yang disediakan oleh pengelola obyek wisata Jatim Park 2.

Dengan membeli tiket masuk obyek wisata berarti wisatawan tersebut telah memenuhi kewajiban utamanya. Pada saat wisatawan tersebut membeli tiket masuk obyek wisata Jatim Park 2 maka dengan otomatis wisatawan tersebut berhak mendapatkan hak-haknya sebagai wisatawan yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Budaya hukum wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 jika dikaitkan dengan ketentuan Pasal 25 Ayat 3 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata maka dapat dikatakan belum dilaksanakan dengan baik mengingat masih banyaknya berbagai

macam kecelakaan yang dialami para wisatawan yang disebabkan karena murni dari kesalahan para wisatawan itu sendiri. Contoh kasus kecelakaan yang terjadi karena kesalahan dari pengunjung ialah pada kasus yang menimpa Traian Ayu Putri yang berumur 5 tahun, penyebab kecelakaan yang menimpa korban tersebut ialah karena kesalahan dari wisatawan lain yang menciptakan suasana ramai dan tidak kondusif yang mengakibatkan korban Traian Ayu Putri diterkam oleh anak harimau.

Dalam hal pelaksanaan asuransi bagi wisatawan terdapat beberapa hambatan yang disebabkan oleh wisatawan itu sendiri. Hal tersebut tidak terlepas karena minimnya informasi yang disediakan oleh pengelola obyek wisata, pemerintah daerah maupun dari pihak perusahaan asuransi. Bentuk hambatan tersebut tentu saja membuat pelaksanaan asuransi sedikit terhambat, salah satu bentuk hambatannya ialah karena pada umumnya wisatawan tidak paham bagaimana cara pengajuan suatu klaim asuransi atas kecelakaan yang dialaminya. Hal ini dapat diminimalisir jika sebelumnya wisatawan sudah paham bagaimana prosedur klaim asuransi serta apa saja syarat-syarat yang harus dilengkapi. Namun pada kenyataannya di lapangan masih banyak wisatawan yang belum memahami bagaimana prosedur klaim asuransi serta hak dan kewajiban wisatawan dalam perlindungan asuransi bagi wisatawan.

C. Hambatan- Hambatan Yang Dialami Pada Pelaksanaan Perlindungan Asuransi Bagi Wisatawan Dan Bagaimana Upaya Penyelesaiannya

Pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan khususnya lagi bagi wisatawan yang dilindungi oleh PT. Jasaraharja Putera karena adanya perjanjian asuransi dengan pengelola obyek wisata terdapat beberapa hambatan yang ada di dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan perwakilan pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang serta dengan data yang di dapatkan peneliti terkait pelaksanaan klaim asuransi wisatawan dari PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang²⁴, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hambatan yang terjadi pada pelaksanaan asuransi bagi wisatawan pada PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang. Beberapa macam contoh hambatan tersebut ialah :

- 1) Tidak adanya informasi dari pengelola wisata Jatim Park 2 maupun dari pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Malang sebagai penanggung terkait informasi tentang adanya perlindungan asuransi terhadap wisatawan, karena masih banyak wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Jatim Park 2 tidak mengetahui bahwa mereka berhak mendapatkan perlindungan asuransi dan hal ini juga berpengaruh pada saat wisatawan yang mengalami kecelakaan hendak melakukan klaim kepada penanggung, mereka terkadang

²⁴ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tengku Riko S.H yang merupakan Kepala Perwakilan PT. Jasaraharja Putera Kota Malang

- masih bingung bagaimana prosedur melakukan klaim serta apa saja syarat untuk melakukan klaim
- 2) Lambatnya proses pencairan dana pertanggungan bagi wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 karena adanya tahapan akseptasi yakni pemeriksaan kelengkapan berkas terlebih dahulu apakah telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) atau belum dari pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya atas segala macam bentuk klaim yang memakan waktu satu sampai tiga hari kerja dalam proses pencairan dana pertanggungan.
 - 3) Keterbatasan Sumber Daya Manusia PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang yang menyebabkan terlambatnya pembayaran uang pertanggungan yang diajukan oleh wisatawan obyek wisata Jatim Park 2, hal ini menyebabkan pegawai PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang khususnya bagian teknik atau produksi memiliki tugas tambahan yang semestinya bukan kewenangannya. Bagian teknik atau produksi harus mengerjakan polis terlebih dahulu, dan tidak memperhatikan pekerjaan pada bagian klaim. Hal tersebut mengakibatkan pekerjaan pada bagian klaim yang menumpuk dan tidak tertata dengan baik.
 - 4) Keterlambatan dari pihak pengelola obyek wisata Jatim Park 2 dalam melaporkan kasus kecelakaan yang menimpa wisatawan ke pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang karena polis Asuransi Pelayanan Umum No.:JRP.0093.001 bahwa sanya dalam waktu 3 kali 24 jam setelah terjadinya kecelakaan tertanggung

(pengelola obyek wisata) harus segera melaporkan kepada penanggung perihal kecelakaan tersebut melalui kantor penanggung terdekat. Namun faktanya di lapangan pihak bertanggung dalam hal ini ialah pengelola obyek wisata Jatim Park 2 kerap kali terlambat dalam melaporkan kecelakaan yang menimpa wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2.

Beberapa contoh diatas merupakan hambatan – hambatan yang ada pada proses perlindungan asuransi bagi wisatawan yang juga berdampak langsung kepada semua pihak, adapun upaya – upaya yang telah dilaksanakan oleh pihak PT. Jasaraharja Putera atau upaya yang sebaiknya segera dilaksanakan agar dapat menyelesaikan hambatan-hambatan diatas ialah :

- 1) Dalam hal ini pihak pengelola obyek wisata memiliki peranan penting untuk menyelesaikan hambatan diatas. Jatim Park 2 sebagai salah satu mitra PT. Jasaraharja yang terikat dengan perjanjian asuransi menjadi fokus peneliti untuk mendeskripsikan upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dimaksud. Berdasarkan studi lapangan yang peneliti lakukan ke obyek wisata Jatim Park 2 serta pengalaman pribadi peneliti sebagai wisatawan obyek wisata Jatim Park 2, bahwa di obyek wisata Jatim Park 2 masih minim informasi mengenai perlindungan asuransi yang notabene merupakan hak dari tiap wisatawan. Informasi mengenai asuransi hanya terdapat di tiket masuk obyek wisata tersebut dan itupun tidak menjelaskan secara lengkap dan jelas tentang asuransi

wisatawan tersebut. Upaya yang dapat dilakukan oleh pengelola obyek wisata dalam hal Jatim Park 2 ialah dengan menyediakan papan, banner, dsb. yang berisikan informasi mengenai perlindungan asuransi yang didapatkan wisatawan, serta juga mencantumkan informasi perihal asuransi yang melindungi wisatawan di website resmi Jatim Park Group karena pada website resmi Jatim Park Group tidak terdapat satu pun informasi mengenai asuransi yang melindungi wisatawan. Selain upaya dari pihak pengelola wisata, upaya dari perusahaan asuransi dalam hal ini PT. Jasaraharja Putera juga dibutuhkan. Salah satu bentuk upaya yang telah dilakukan oleh PT. Jasaraharja Putera ialah dengan menyediakan stand banner yang berisikan informasi mengenai asuransi secara umumnya dan cara pengajuan klaim bagi tertanggung di kantor PT. Jasaraharja Putera. Namun terlepas dari itu pihak PT. Jasaraharja Putera juga seharusnya mencatumkan informasi mengenai Asuransi Tanggung Gugat (*Public Liability*) maupun informasi mengenai prosedur pengajuan klaim bagi tertanggung, karena hal tersebut dapat memudahkan bagi tertanggung atau dalam hal ini wisatawan yang ingin mengajukan klaim ke kantor PT. Jasaraharja Putera agar dapat menghemat waktu dan tau apa saja syarat – syarat yang dibutuhkan untuk mengajukan klaim asuransi.

- 2) Upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah diatas ialah dengan mempercepat kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan dalam klaim kecelakaan wisatawan serta melakukan

pengecekan ulang atas kelengkapan persyaratan berkas tersebut dari pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Kota Malang untuk mempercepat proses akseptasi dari pihak PT. Jasaraharja Putera Cabang Surabaya.

- 3) Upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah pada sumber daya manusia di PT. Jasaraharja Putera ialah dengan cara merekrut karyawan baru untuk ditempatkan pada bagian klaim, agar pekerjaan di masing-masing fungsi dapat terselesaikan dengan maksimal dan dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
- 4) Upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah diatas ialah dengan membangun komunikasi yang lebih baik dan tegas antara pihak pengelola Jatim Park 2 dengan pihak perusahaan asuransi PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang dalam hal pelaporan kecelakaan yang terjadi di obyek wisata Jatim Park 2 yang menimpa wisatawan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dalam hasil dan pembahasan penelitian diatas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penulisan skripsi tentang pelaksanaan Pasal 20 Huruf (F) Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Terhadap Wisatawan di obyek wisata Jawa Timur Park 2. Adapun kesimpulannya adalah sebagai berikut:
 - a. Jika dilihat dari faktor hukumnya yakni pada Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata maka terdapat beberapa aturan yang tidak menjelaskan secara lengkap dan jelas yakni aturan mengenai definisi obyek wisata berisiko tinggi itu sendiri serta pihak yang berhak memberikan sanksi administratif bagi pengelola wisata yang tidak melaksanakan tanggungjawabnya sesuai dengan aturan yang berlaku.
 - b. Jika dilihat dari struktur hukumnya maka proses pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wistawan obyek wisata Jatim Park 2 sering kali terhambat karena faktor sumber daya manusia yang kurang memadai dari pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang. Serta dari pihak pengelola obyek wisata Jatim Park 2 yang kurang sigap melaporkan langsung suatu insiden kecelakaan yang menimpa wisatawannya di obyek wisata tersebut. Hal ini tentu saja bertentangan dengan ketentuan peraturan yang berlaku khususnya

lagi bertentangan dengan ketentuan MoU kerjasama antara pihak Jatim Park 2 dengan pihak PT. Jasaraharja Putera.

- c. Jika dilihat dari budaya hukumnya maka wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2 telah melaksanakan ketentuan dengan cukup baik Pasal 25 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan. Sadar akan pentingnya membeli sebuah tiket masuk sebagai kewajiban bagi wisatawan yang harus dipenuhi menjadi salah satu indikator budaya hukum wisatawan Jatim Park 2. Disisi lain berdasarkan beberapa kasus kecelakaan yang terjadi di obyek wisata Jatim Park 2 disebabkan oleh kesalahan dari para wisatawan itu sendiri yang tidak bisa menjaga ketertiban dan keamanan.

2. Hambatan yang dialami dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 ialah :
 - a. Tidak terdapat informasi dari pengelola wisata maupun dari penanggung terkait informasi tentang adanya perlindungan asuransi terhadap wisatawan obyek wisata Jatim Park 2.
 - b. Lambatnya proses pencairan dana pertanggungan bagi wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 karena adanya tahapan akseptasi yakni pemeriksaan kelengkapan berkas terlebih dahulu apakah telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) atau belum dari pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya yang memerlukan waktu satu sampai tiga hari kerja.

- c. Keterbatasan Sumber Daya Manusia PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang yang menyebabkan terlambatnya pembayaran uang pertanggungan.
- d. Keterlambatan dari pihak pengelola obyek wisata Jatim Park 2 dalam melaporkan kasus kecelakaan yang menimpa wisatawan ke pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang.

Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perlindungan asuransi bagi wisatawan obyek wisata Jatim Park 2 ialah:

- a. Upaya yang dapat dilakukan oleh pengelola obyek wisata Jatim Park 2 ialah dengan menyediakan papan, banner, dsb. yang berisikan informasi mengenai perlindungan asuransi bagi wisatawan serta juga mencantumkan informasi perihal asuransi yang melindungi wisatawan di website resmi Jatim Park.
- b. Upaya yang dapat dilakukan ialah mempercepat kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan dalam klaim kecelakaan wisatawan serta melakukan pengecekan ulang atas kelengkapan persyaratan berkas tersebut dari pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Kota Malang untuk mempercepat proses akseptasi dari pihak PT. Jasaraharja Putera Cabang Surabaya.
- c. Upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah pada sumber daya manusia di PT. Jasaraharja Putera ialah dengan cara merekrut karyawan baru untuk ditempatkan pada bagian klaim.
- d. Upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah diatas ialah dengan membangun komunikasi yang lebih baik dan tegas

antara pihak pengelola Jatim Park 2 dengan pihak perusahaan asuransi PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Malang dalam hal pelaporan kecelakaan yang terjadi di obyek wisata Jatim Park 2.

B. Saran

Terkait dengan penelitian ini, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Malang
 - a. Merekrut karyawan baru untuk ditempatkan pada bagian klaim, bertujuan untuk mengurangi angka keterlambatan pembayaran uang tanggungan kepada wisatawan dan agar terselesaikan dengan maksimal dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
 - b. Mempercepat proses kelengkapan dokumen maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pencairan uang pertanggungan bagi wisatawan Jatim Park 2 agar tidak terjadi keterlambatan dalam pembayaran uang tanggungan bagi wisatawan tersebut. Khususnya dalam proses akseptasi oleh pihak PT. Jasaraharja Putera Kantor Cabang Surabaya yang pada pelaksanaannya di lapangan dibutuhkan waktu satu sampai tiga hari dalam proses akseptasi dari pihak Kantor Cabang Surabaya.
2. Bagi pihak pengelola obyek wisata Jatim Park 2
 - a. Menyediakan informasi secara tertulis di lokasi obyek wisata mengenai perlindungan asuransi yang didapatkan para wisatawan obyek wisata Jatim Park 2, serta juga mencantumkan informasi perihal asuransi yang melindungi wisatawan di website resmi Jatim

- Park Group agar mempermudah wisatawan yang mengalami kecelakaan dalam proses pencairan uang tanggungan.
- b. Melaporkan dengan segera kepada PT. Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Kota Malang akan segala macam bentuk kecelakaan yang dialami oleh wisatawan di obyek wisata Jatim Park 2 hal ini bertujuan agar mempermudah proses pencairan uang pertanggungan bagi wisatawan supaya berlangsung dengan cepat sesuai dengan aturan yang berlaku.



Daftar Pustaka

BUKU

- Abdulkadir Muhammad, 2000, **Hukum Perdata Indonesia**, Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- , 2006, **Hukum Asuransi Indonesia**, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Barda Nawawi Arief, 2013, **Kapita Selekta Hukum Pidana**, ctk Ketiga, Bandung : Citra Aditya.
- Burhan Ashshofa, 1998, **Metode Penelitian Hukum**, Jakarta : Rineka Cipta.
- Burhan Bungin, 2001, **Metode Penelitian Sosial: Format-Format Kualitatif dan Kuantitatif**, Surabaya: Airlangga University Press.
- Junaedy Ganie, 2010, **Hukum Asuransi Indonesia**, Jakarta: Sinar Grafika.
- Kartini Muljadi, dan Gunawan Widjaja, 2008, **Perikatan yang Lahir dari Perjanjian**, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Masri Singarimbun, 1987, **Metode Survei**, Jakarta: LP3ES.
- Man S. Sastrawidjaja, 1997, **Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga**, Bandung: Alumni.
- M. Suparman Sastrawidjadja, Endang, 2004, **Hukum Asuransi, Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito**, Bandung: Alumni.
- M. Richard Steers, 1985, **Efektifitas Organisasi**, Jakarta: Erlangga.
- Raida L Tobing, dkk, 2011 , (Hasil Penelitian), **Efektivitas Undang-Undang Money Laundering**, Jakarta : Badan Pembinaan Hukum Nasional, Kementrian Hukum dan HAM RI.
- Shidarta, 2000, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta: Grasindo.
- Silondae, Arus Akbar dan Ilyas, Wirawan B, 2013, **Pokok-Pokok Hukum Bisnis**, Jakarta: Salemba Empat.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 1990, **Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat**, Jakarta: UI Press.
- Solahudin, 2008 , **Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**, Jakarta : Visimedia.

Subekti, 1979, **Hukum Perjanjian**, Jakarta : Intermasa.

Soleman B Taneko, 1993, **Pokok-Pokok Studi Hukum dalam Masyarakat**, Jakarta : Rajawali Press.

Suharsimi Arikunto, 2002, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta: Rineka Cipta

Zainuddin Ali, 2009, **Metode Penelitian Hukum**, Jakarta: Sinar Grafika.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.

Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2014 Tentang Pengawasan dan Pengendalian Kepariwisataaan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 140.

Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan Lembaran Daerah Kota Batu Tahun 2013 Nomor 1/E

INTERNET ;

Tempo, **Celakai Bocah, Foto Bareng Satwa Liar Jatim Park II Dihentikan**, 18 Maret 2017, (*online*), <https://nasional.tempo.co/read/857162/celakai-bocah-foto-bareng-satwa-liarjatilim-park-ii-dihentikan#x8GSs0OUFUG0QGCCC.99>, terakhir diakses 24 September 2017 pukul 20.52.

Liputan 6, **Siswi TK Bukan Korban Pertama Terkaman Harimau di Jatim Park II**, 17 Maret 2017, (*online*), <https://www.liputan6.com/regional/read/2890101/siswi-tk-bukan-korban-pertama-terkaman-harimau-di-jatilim-park-ii>, terakhir diakses 24 September 2017 pukul 20.52.

Times Indonesia, **Kunjungan Wisatawan di Kota Batu Tembus 3,5 Juta Orang**, 5 Januari 2016, (*online*), (<https://www.timesindonesia.co.id/read/113489/20160105/200210/kunjungan-wisatawan-di-kota-batu-tembus-35-juta-orang>)/ terakhir diakses 24 September 2017 pukul 20.52.